

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



KESAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI KALANGAN
KAKITANGAN PEGAWAI KASTAM DI NEGERI SELANGOR.

Oleh:

MOHD ILHAMI BIN ABD AZIZ



UUM
Universiti Utara Malaysia

Di sediakan untuk:

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia,
Sebagai Memenuhi Keperluan Pengurnian Ijazah
Master Of Science (Management)

Julai 2019



Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan
(School of Business Management)

Kolej Perniagaan
(College of Business)

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA TESIS / DISERTASI
(Certification of thesis / dissertation)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(We, the undersigned, certify that)

MOHD. ILHAMI ABD. AZIZ

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

telah mengemukakan tesis / disertasi yang bertajuk:

(has presented his/her thesis / dissertation of the following title):

**KESAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI KALANGAN KAKITANGAN
PEGAWAI KASTAM DI NEGERI SELANGOR**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis/disertasi tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada:

10 Feb. 2019.

(That the said thesis/dissertation is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on:

10 Feb. 2019.

Pengerusi Viva
(Chairman for Viva)

: **Dr. Mohd. Sufli Yusoff**

Tandatangan
(Signature)

Pemeriksa Luar
(External Examiner)

: **Dr. Nur Fariza Mustaffa (IIUM)**

Tandatangan
(Signature)

Pemeriksa Dalam
(Internal Examiner)

: **Dr. Mohd. Rashdan Sallehuddin**

Tandatangan
(Signature)

Tarikh: **10 Feb. 2019**
(Date)

Nama Nama Pelajar : Mohd. Ilhami Abd. Aziz
(Name of Student)

Tajuk Tesis / Disertasi : Kesan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Di Kalangan
(Title of the Thesis / Dissertation) Kakitangan Pegawai Kastam Di Negeri Selangor

Program Pengajian : Master of Science (Management)
(Programme of Study)

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia : Mr. Fadzil Mohd. Husin
(Name of Supervisor/Supervisors)



Tandatangan

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia : Dr. Zulkiflee Daud
(Name of Supervisor/Supervisors)



Tandatangan



KEBENARAN MERUJUK

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengurniaan Ijazah Pasca Siswazah daripada Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran daripada Penyelia Tesis atau Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business terlebih dahulu. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika rujukan terhadap tesis ini dilakukan.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara sebahagian atau sepenuhnya hendaklah dipohon melalui:

Dekan
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman
Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini membincangkan kesan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, cawangan Selangor. Kajian ini dijalankan untuk mencapai tiga objektif utama, iaitu (a) untuk menyiasat sama ada kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik mempengaruhi komitmen afektif, (b) untuk memeriksa sama ada kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik mempengaruhi komitmen normatif, dan (c) untuk menguji sama ada kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik mempengaruhi komitmen berterusan. Dengan menggunakan kaedah persampelan rawak berstrata berkadar, Kajian ini melibatkan pengedaran soal selidik kepada 265 kakitangan dari kalangan penjawat Gred W19 sehingga W44 di Jabatan Kastam Diraja Malaysia cawangan Selangor. Tambahan lagi, kajian ini telah menggunakan Pengukuran Kepuasan Kerja yang dibina oleh Spector (1994) untuk mengenal pasti kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik, manakala Skala Komitmen Organisasi oleh Mayer dan Allen (1991) telah digunakan untuk mengukur komitmen pekerja. Keputusan analisis faktor menunjukkan bahawa ganjaran, faedah, gaji dan kenaikan pangkat menjadi dimensi yang mewakili kepuasan kerja intrinsik. Untuk komitmen organisasi, analisis faktor telah mengekstrak dimensi-dimensi seperti yang dicadangkan oleh Mayer dan Allen (1994) iaitu berterusan, afektif dan normative. Untuk menguji kesan dimensi-dimensi kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, analisis regresi berperingkat telah dilakukan. Keputusan analisis regresi telah menunjukkan bahawa ganjaran dan kenaikan pangkat mempengaruhi komitmen berterusan dan afektif; dan komitmen normatif dipengaruhi oleh kenaikan pangkat sahaja. Dalam kata lain, untuk mengekalkan komitmen pekerja, pihak pengurusan perlu melihat kembali proses dan prosedur kenaikan pangkat dan memberikan ganjaran yang patut dan sesuai dengan tugas-tugas penguatkuasaan Jabatan Kastam Diraja Malaysia. Implikasi kajian, kajian akan datang dan perlaksanaan serta kekangan kajian ini juga dibincangkan.

Kata Kunci: Kepuasan kerja intrinsik, Kepuasan kerja ekstrinsik, Komitmen kerja efektif, Komitmen kerja normatif, Komitmen kerja berterusan.

ABSTRACT

This research discussed the effect of job satisfaction on organizational commitment at the Royal Customs of Malaysia, Selangor Branch. It was conducted to achieve three main objectives: (a) to investigate whether intrinsic and extrinsic job satisfaction affect affective commitment, (b) to examine whether intrinsic and extrinsic job satisfaction affect normative commitment, and (c) to evaluate whether intrinsic and extrinsic job satisfaction affect continuance commitment. By using proportionate stratified random sampling, this study involved the distribution of questionnaires amongst 265 staff from Grades W19 to W44 of the Royal Customs Selangor Branch. Furthermore, this study employed the Job Satisfaction Measurement constructed by Spector (1994) to identify intrinsic and extrinsic job satisfaction, while Mayer and Allen's (1991) organizational commitment scale was employed to measure staff's commitment. The result of the factor analysis reveals that reward, benefit, salary and promotion are the dimensions representing job satisfaction. Bear in mind that these dimensions represent intrinsic job satisfaction. For organizational commitment, the factor analysis extracted dimensions suggested by Mayer and Allen (1994), which are continuance, affective and normative. To examine the effect of dimensions of job satisfaction on organizational commitment, multiple regression analysis was performed. The result shows that reward and promotion affect continuous and affective commitment; and lastly, normative commitment is affected by only promotion. In other words, to maintain staffs' commitment in organization, the management must relook the process and procedure of promotion and giving appropriate rewards that are suitable with the enforcement duties of the Royal Customs. The implications of the findings, future research and practice, and the limitations of the present study are also discussed.

Keywords : Intrinsic job satisfaction, Extrinsic job satisfaction, employees' effective commitment, employee's normative commitment, employees' continuance commitment.

PENGHARGAAN



Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana diatas limpah dan kurniaNya, maka dapatlah saya menyiapkan tesis ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan.

Alhamdulillah. Terima kasih diucapkan kepada kedua ibubapa saya En Abd Aziz Bin Che Daud dan Pn Azizah Bt Daud, isteri tersayang, Pn. Fatin Habibah Bt Mazlan dan anak-anak, Nur Insyirah Hafiya, Nur Irsalina Haziqah dan Muhammad Ilman Harraz diatas berkat kesabaran, sokongan, bantuan, toleransi, cinta dan doa kalian, sehingga tesis dan pengajian ini dapat disempurnakan dengan jayanya. Sesungguhnya segala pengorbanan yang telah dilakukan amat disanjung dan akan dikenang sepanjang hayat ini.

Di kesempatan ini juga saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Tn Hj. Fadzil Bin Mohd Husin dan Tn Dr. Zulkiflee Bin Daud, selaku penyelia-penyelia saya, di atas kesabaran, sokongan, nasihat dan bimbingan yang diberikan banyak membantu kepada kejayaan dalam penghasilan tesis ini.

Tidak dilupakan juga kepada barisan pensyarah dan warga Universiti Utara Malaysia, Sintok yang sudi berkongsi pengalaman sepanjang pengajian ini. Segala pengalaman yang dilalui pasti tidak dapat dilupakan.

Akhir kata, ucapan terima kasih juga kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan sumbangan cadangan dan bantuan dalam menyiapkan tesis ini. Semoga penyelidikan dan tesis ini dapat dijadikan wadah ilmu yang berguna untuk tatapan generasi akan datang.

ISI KANDUNGAN

Kandungan	Muka surat
Tajuk	i
Perakuan Kerja Tesis/Disertasi	ii
Kebenaran Merujuk	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Penghargaan	vi
Isi Kandungan	vii
Senarai Jadual	xii
Senarai Rajah	xiv
Daftar Kata	xv



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	4
1.3	Persoalan Kajian	6
1.4	Objektif Kajian	6
1.5	Signifikan Kajian	6
1.6	Skop dan Batasan Kajian	7
1.7	Organisasi Tesis	8

BAB 2 LINTASAN KESUSATERAAN

2.1	Pengenalan	9
2.2	Kepuasan Kerja	9
2.2.1	Kepuasan Kerja Intrinsik	11
2.2.2	Kepuasan Kerja Ekstrinsik	12
2.3	Komitmen Organisasi	14
2.3.1	Komitmen Afektif	18
2.3.2	Komitmen Berterusan	19
2.3.3	Komitmen Normatif	20
2.4	Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi.	21
2.5	Kerangka Kajian	22
2.5.1	Pembangunan Hipotesis	23
2.6	Kesimpulan	24

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	25
3.2	Reka Bentuk Kajian	25
3.3	Pengumpulan Data	26
3.3.1	Populasi dan Persampelan	26
3.3.2	Prosedur Pengumpulan Data	27
3.4	Pengukuran Soal Selidik	27
3.5	Teknik Analisis Data	29
3.6	Definisi Operasi	30
3.7	Kajian Rintis (<i>Pilot Test</i>)	31
3.7.1	Ujian kebolehpercayaan	32
3.7.2	Ujian Kesahan	32
3.8	Data Saringan	32
3.8.1	Ujian Garis Lurus	33
3.8.2	Ujian Kenormalan	33
3.9	Faktor Analisis	33
3.10	Analisis Korelasi	34
3.11	Analisis Regresi Berganda	35
3.11.1	Syarat pengujian regresi berganda	36
3.11.2	Kaedah Regresi Berganda	37
3.11.3	Pengujian Signifikansi Kajian	38
3.12	Kesimpulan	40

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	41
4.2	Analisis Deskriptif	41
4.3	Kajian Rintis	43
4.3.1	Kepuasan kerja	43
4.3.2	Komitmen organisasi	44
4.4	Data Screening	44
4.4.1	<i>Linearity</i>	45
4.4.2	Normaliti	45
4.5	<i>Univariate Outlier</i>	46
4.6	Analysis faktor	47
4.5.1	<i>Factor Loading</i>	48
4.5.1.1	Kepuasan Kerja	49
4.5.1.2	Komitmen kerja	56
4.6	Ujian <i>reliability</i> selepas analisis faktor	60
4.6.1	Kepuasan kerja selepas analisis faktor	60
4.6.2	Komitmen kerja	62
4.7	Penyataan semula hipotesis kajian	65
4.8	Ujian korelasi	66
4.9	Analisis regresi berganda	68
4.9.1	Pengaruh ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen <i>continuous</i> .	68

4.9.2	Pengaruh ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen afektif.	70
4.9.3	Pengaruh ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen normatif.	71
4.10	Keputusan ujian hipotesis kajian	73
4.11	Kesimpulan	74

BAB 5 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	75
5.2	Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi di JKDM, Selangor	75
5.3	Kesan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Kerja Di Kalangan Kakitangan JKDM	77
5.3	Implikasi Pengurusan	81
5.4	Kajian Masa Depan	83
5.5	Kesimpulan	83
	RUJUKAN	84
	LAMPIRAN 1 (BORANG SOAL SELIDIK)	90

SENARAI JADUAL

Kandungan	Muka surat
Jadual 3.1: Persampelan Berstrata Tidak Seimbang	27
Jadual 3.2	28
<i>Sumber dan bilangan item di dalam soal selidik</i>	
Jadual 3.4	35
Tafsiran kekuatan pekali korelasi	
Jadual 4.1	41
Jumlah soal selidik yang berjaya dikutip	
Jadual 4.2	42
Profil Responden	
Jadual 4.3	43
Ujian kesahan bagi kepuasan kerja	
Jadual 4.4	44
Ujian kesahan bagi komitmen organisasi	
Jadual 4.5	46
Keputusan ujian Normaliti	
Jadual 4.6	49
Ujian KMO dan Bartlett	
Jadual 4.7	50
<i>Anti Image Correlation</i>	
Jadual 4.8	52
<i>Eigenvalue</i> untuk kepuasan kerja	
Jadual 4.9	53
<i>Rotated Component Matrix</i> bagi kepuasan kerja	
Jadual 4.9 (Continued)	54
<i>Factor Loading for Job Satisfaction</i>	
Jadual 4.9 (Continued)	55
<i>Factor Loading for Job Satisfaction</i>	
Jadual 4.10	56
Ujian KMO dan Bartlett	
Jadual 4.11	56
Anti Image Correlation	

Jadual 4.12	58
<i>Eigenvalues</i> bagi komitmen kerja	
Jadual 4.13	59
<i>Factor Loading</i> untuk komitmen kerja	
Jadual 4.14	61
Ujian <i>reliability</i> untuk kepuasan kerja selepas analisis faktor	
Jadual 4.15	62
Dimensi kepuasan kerja selepas analisis faktor	
Jadual 4.16	63
Ujian <i>Reliability</i> untuk komitmen kerja	
Jadual 4.17	64
Dimensi komitmen kerja selepas analisis faktor	
Jadual 4.18	67
Keputusan ujian korelasi antara dimensi-dimensi kepuasan kerja dan komitmen kerja	
Jadual 4.19	69
ANOVA	
Jadual 4.20	69
Ringkasan model	
Jadual 4.21	69
Coefficient correlation	
Jadual 4.22	70
ANOVA	
Jadual 4.23	70
Ringkasan model	
Jadual 4.24	71
Coefficient correlation	
Jadual 4.25	71
ANOVA	
Jadual 4.26	72
Ringkasan model	
Jadual 4.27	72
Coefficient correlation	

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1 Tiga Komponen Komitmen Organisasi	16
Rajah 4.1 Ujian <i>Linearity</i>	45
Rajah 4.2 Boxplot	47



DAFTAR KATA

JKDM	Jabatan Kastam Diraja Malaysia
i-SPEED	<i>Integrity, Speed, Professional, Efficient, Effective, Dynamic</i>
JDI	<i>Job Description Index</i>
PSM	Pengurusan Sumber Manusia
KPSL	Kenaikan Pangkat Secara Lantikan
ABID	Amanah Berkhidmat Ikhlas Dedikasi
MBOS	<i>Malaysia Blue Ocean Strategies</i>
H1	Hipotesis nombor satu
H2	Hipotesis nombor dua
H3	Hipotesis nombor tiga
VIF	<i>Variance Inflation Factor</i>
DV	<i>Dependent Variables</i>
IV	<i>Independent Variables</i>
SPSS	<i>Statistical Packages for the Social Sciences</i>
α	<i>Alpha</i>
β	<i>Beta</i>
KMO	<i>Kaiser-Meyer-Oikin</i>
MSA	<i>Measure of Sampling Adequacy</i>

BAB 1

PENDAHULUAN

1.8 Pengenalan

Tahap motivasi kakitangan kerajaan yang tinggi adalah penting dan utama bagi menentukan sistem pengurusan awam yang cekap dan berkesan di Malaysia. Hal ini bergantung sepenuhnya kepada tingkah laku pekerja yang baik untuk menyediakan perkhidmatan yang mesra rakyat dan berbudi bahasa kepada orang ramai. Motivasi kerja banyak bergantung kepada tahap kepuasan kerja pekerja. Kajian ini memberi tumpuan kepada hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM).

Kajian ini memberi tumpuan kepada komitmen dalam kalangan kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM). Jabatan Kastam Diraja Malaysia telah menetapkan visi untuk Menjadikan Perkhidmatan Kastam Bertaraf Dunia. Pelbagai program diwujudkan untuk mentransformasikan Jabatan kepada sebuah organisasi berprestasi tinggi seterusnya bertaraf dunia. Namun terdapat banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian visi tersebut antaranya aspek kepuasan kerja di dalam sesuatu organisasi. Oleh itu, aspek kepuasan kerja menjadi topik penting dalam sesebuah organisasi.

Kajian ini cenderung untuk melihat hubungan di antara kepuasan kerja dan komitmen kerja dalam kalangan kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia

(JKDM) Cawangan Selangor. Kepuasan kerja boleh ditakrifkan sebagai, "sejauh seorang individu suka (kepuasan) atau benci (tidak puas hati) kepada pekerjaan mereka" (Spector, 1997). Definisi ini menunjukkan kepuasan kerja adalah reaksi umum afektif atau tingkah laku seorang individu terhadap tugas mereka. Aspek kepuasan kerja tradisional termasuk rakan sekerja, gaji, syarat-syarat kerja, pengawasan, jenis kerja dan faedah. Tingkah laku mungkin berasal dari aspek kepuasan atau sebagai aspek keseluruhan kerja.

Ini adalah sangat penting untuk mengkaji sama ada pekerja berpuas hati, kerana secara intuitifnya dipercayai bahawa majikan berpuas hati mungkin akan mempamerkan perasaan, pemikiran, dan tindakan yang lebih positif ke arah pekerjaan mereka.

Dalam memahami definisi kepuasan kerja, Ryan dan Deci (2000) membincangkan definisi berkaitan kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik. Dari satu segi, kepuasan kerja intrinsik adalah kecenderungan semula jadi untuk melibatkan minat individu dan menjalankan kemahiran dan keupayaan individu, dan dalam berbuat demikian, untuk mencari dan mencapai peluang yang optimum dan cabaran (Deci dan Ryan, 1985). Definisi ini menunjukkan bahawa motivasi intrinsik ialah motivasi untuk melakukan atau bertindak untuk kepentingan sendiri atau hanya untuk keseronokan aktiviti itu sendiri. Motivasi ini berasal dari kecenderungan dalaman dan boleh terarah dan memberi motivasi kepada tingkah laku tanpa kehadiran kekangan atau ganjaran (Deci dan Ryan, 1985). Organisasi yang menekankan kelebihan motivasi intrinsik dan menggambarkan bahawa pekerja perlu melakukan segala-galanya dan bekerja keras ke atas projek-projek dan apa-apa kerana mereka mahu belajar untuk

kegembiraan dan bukan kerana kekangan atau ganjaran. Faktor-faktor lain kepuasan kerja intrinsik termasuk keselamatan, kreativiti, status sosial, nilai-nilai moral, kebebasan dan hak.

Selanjutnya, menurut Ryan dan Deci (2000) tingkah laku bermotivasi secara ekstrinsik adalah tindakan yang menghasilkan perolehan ganjaran luaran, termasuk harta benda, gaji, bonus tambahan, maklum balas positif dan penilaian daripada orang lain, faedah sampingan dan prestij. Motivasi ekstrinsik dengan mudah boleh dilihat dalam kehidupan seharian; pekerja yang hanya pergi bekerja kerana gaji yang mereka terima. Tingkah laku motivasi secara ekstrinsik akan memastikan seseorang itu mencapai hasil yang dia ingini. Begitu juga, belajar tentang sama ada pekerja komited kepada organisasi yang mereka bekerja adalah penting.

Komitmen organisasi boleh ditakrifkan sebagai, "keyakinan yang kuat dalam dan penerimaan matlamat organisasi, kesediaan untuk mengerahkan usaha yang besar bagi pihak organisasi, dan keinginan yang pasti untuk mengekalkan keahlian organisasi" (Porter et al, 1974). Tahap komitmen mempunyai implikasi sama ada seseorang akan kekal dengan organisasi. Dalam perspektif Meyer dan Allen (1997), tiga jenis komitmen iaitu komitmen afektif, komitmen berterusan dan komitmen normatif. Komitmen afektif merujuk kepada ikatan emosi pekerja, pengenalan dengan dan penglibatan dalam sesebuah organisasi. Pekerja itu terus bekerja dengan organisasi kerana mereka mahu berbuat demikian. Terdapat beberapa proses mental yang memberikan peningkatan kepada pembangunan komitmen afektif seperti kewajaran masa lampau, penyesuaian yang bersifat klasik, hubungan sebab-musabab dan kepuasan peribadi (Meyer & Allen, 1997). Komitmen berterusan merujuk

kepada kesedaran tentang kesan apabila meninggalkan organisasi dan faedah yang diperolehi apabila kekal dalam sebuah organisasi. Pekerja ini kekal dalam organisasi kerana mereka perlu berbuat demikian (Meyer & Allen, 1997). Apabila membuat perkiraan, pekerja berfikir bahawa beliau akan kehilangan sesuatu jika mereka keluar daripada organisasi tersebut. Perkiraan ini melibatkan pelaburan barangan berharga (contohnya, masa, tenaga, wang) yang pekerja tersebut akan hilang jika beliau meninggalkan organisasi. Satu lagi faktor yang akan menentukan komitmen berterusan adalah persepsi tentang pilihan pekerjaan. Persepsi pekerja tentang daya maju dan ketersediaan pekerjaan lain dikaitkan secara negatif dengan komitmen berterusan. Dalam kata lain pekerja yang berfikir pilihan pekerjaan mereka adalah sedikit lebih kuat membangunkan komitmen berterusan (Meyer & Allen, 1997).

1.9 Pernyataan Masalah

Menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi amat penting pada masa kini, sebagai orang yang menunjukkan kepuasan kerja yang tinggi mereka juga sangat komited kepada organisasi mereka (Meyer et al, 1993; Tett dan Meyer, 1993). Apabila pekerja dipilih dan mereka telah menunjukkan kepuasan kerja yang sangat tinggi dan komited, organisasi lebih cenderung untuk membuat usaha yang besar untuk mengekalkan pekerja-pekerja (Moser, 1997). Ini kerana majikan boleh mengharapkan individu lebih berpuas hati untuk kekal lebih lama dan kerana mereka lebih komited kepada organisasi (Meyer et al, 1993; Moser, 1997; Luthans, 1998).

Ketidakpuasan kerja dapat dikesan dari laporan yang diterima oleh Jabatan Sumber Manusia dan Pentadbiran, Jabatan Kastam Diraja Malaysia. Melalui laman ini, terdapat rungutan-rungutan yang melahirkan rasa tidak puas hati terhadap Jabatan terutamanya mengenai urusan kenaikan pangkat, kemudahan logistik, penempatan, pertukaran dan pengurusan organisasi secara amnya.

Perkara ini jika tidak ditangani dengan baik oleh pengurusan JKDM akan memberi kesan negatif terhadap Jabatan terutamanya di dalam aspek kos gantian dan kerja yang terganggu serta menjejaskan kualiti sistem penyampaian JKDM. Oleh itu, satu kajian perlu dijalankan untuk melihat sejauh mana ketidakpuasan hati dan kesannya kepada prestasi kerja pegawai serta Jabatan secara keseluruhannya.

Pengarah bahagian Korporat Ibu Pejabat Putrajaya, Puan Radziah Binti Abdul Razak telah ditemuramah pada 25 Februari 2017, telah berkata bahawa majoriti pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Cawangan Selangor menunjukkan komitmen yang rendah dengan pekerjaan mereka kerana mereka "tidak menyelesaikan tugas mereka atau laporan tepat pada masanya", "hilang pada waktu pejabat " dan "banyak daripada mereka juga, tidak hadir semasa acara jabatan yang dianjurkan".

Ini katanya telah menimbulkan masalah kepada jabatan untuk mencapai matlamat mereka dan mengakibatkan pengurangan produktiviti. Oleh itu, ianya penting bagi organisasi untuk mengkaji hubungan antara kedua-dua pembolehubah. Oleh itu, kajian ini ingin mengkaji hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi.

1.10 Persoalan Kajian

Oleh sebab kajian ini memberi tumpuan kepada hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi, penyelidik akan menjawab persoalan kajian adakah kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan komitmen organisasi?

1.11 Objektif Kajian

Objektif kajian adalah seperti berikut:

1. Untuk menguji kesan kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik terhadap komitmen afektif.
2. Untuk menguji kesan kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik terhadap komitmen normatif.
3. Untuk menguji kesan kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik terhadap komitmen berterusan.

1.12 Signifikan Kajian

Adalah penting untuk menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi kerana kajian ini dapat membantu Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) untuk memahami bagaimana gelagat kakitangan JKDM di peringkat negeri dan mengkaji tingkah laku mereka secara keseluruhan yang semestinya akan mencerminkan imej JKDM secara keseluruhan. Hasil yang mungkin kita dapat jika memahami bagaimana kakitangan bekerja termasuklah meningkatkan kecekapan

mereka dan meninggikan tahap kepuasan kerja dan komitmen mereka terhadap organisasi serta pekerjaan mereka. Kepentingan utama kajian ini adalah untuk mengekalkan dan meningkatkan tahap kepuasan kerja kakitangan dengan mencadangkan elemen-elemen kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik agar dapat meningkatkan komitmen kakitangan JKDM Cawangan Selangor khususnya untuk memberikan perkhidmatan bertaraf dunia kepada orang awam.

1.13 Skop dan Batasan Kajian

Kajian ini hanya akan memberi tumpuan kepada kepuasan kerja dikalangan kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM), Cawangan Selangor dan kesannya terhadap komitmen organisasi. Responden kajian ini melibatkan kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM), Cawangan Selangor di peringkat jawatan profesional atau pentadbiran serta penguatkuasaan. Terdapat juga banyak aspek kepuasan kerja, yang berkaitan, seperti persekitaran kerja, gaji, elaun, faedah, dan lain-lain. Oleh kerana kekangan masa, kajian ini akan menjadi secara umum, memberi tumpuan kepada kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik dan hubungannya dengan 3 jenis komitmen organisasi: afektif, penerusan dan normatif.

1.14 Organisasi Tesis

Tesis ini dibahagikan kepada 5 bab:

Bab 1 : Kajian ini membincangkan pengenalan dan latar belakang kajian, masalah pernyataan, soalan kajian, objektif kajian, signifikan kajian dan skop dan batasan kajian.

Bab 2 : Membincangkan kajian literatur komitmen organisasi dan kepuasan kerja, Rangka Kerja Penyelidikan dan hipotesis.

Bab 3 : Metodologi Penyelidikan membincangkan reka bentuk Penyelidikan, Definisi Operasi dan Pengukuran dan instrumentasi yang digunakan dalam kajian ini, Pengumpulan Data dan Analisis

Bab 4 : Membincangkan analisis dan penemuan kajian ini dan bab yang lalu,

Bab 5 : Menyimpulkan kajian dengan komitmen yang sangat organisasi akan membawa kepada kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada kakitangan (JKDM) dan cadangan serta cadangan untuk kajian masa depan juga diserlahkan.

BAB 2

LINTASAN KESUSASTERAAN

2.1 Pengenalan

Bab ini mengkaji literatur yang ada pada kepuasan kerja dan komitmen organisasi pekerja. Secara amnya, tujuan kajian semula adalah untuk menganalisis secara kritikal kajian yang diterbitkan penyelidikan terlebih dahulu dan untuk menunjukkan penilaian sastera yang sedia ada dan hubungan antara pemboleh ubah yang berbeza.

2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja telah didefinisikan sebagai "tindak balas afektif terhadap aspek tertentu kerja" (Williams & Hazer, 1986), dan sebagai "perasaan keseluruhan tentang kerja" seorang pekerja (Ironson, Smith, Brannick, Gibson, & Paul, 1989). Akpofure et al. (2006) pula menjelaskan definisi kepuasan kerja sebagai keseluruhan perasaan kerja terhadap kerjaya seseorang dari segi pekerjaan atau kerjaya tertentu yang dapat menghasilkan sesuatu produktiviti dan prestasi sesuatu kerja. Wiener (1982) menyatakan bahawa kepuasan kerja adalah sikap terhadap kerja yang berkaitan dengan syarat, aspek, atau aspek kerja. Kepuasan kerja juga boleh ditakrifkan sebagai sejauh mana orang-orang suka (kepuasan) atau benci (tidak puas hati) pekerjaan mereka (Spector, 1997). Definisi ini menunjukkan kepuasan kerja adalah reaksi afektif secara umum atau global bahawa individu simpan tentang tugas

mereka. Pekerjaan tradisional aspek kepuasan termasuk rakan sekerja, gaji, syarat-syarat kerja, pengawasan, jenis kerja dan faedah.

Locke dan Lathan (1976) memberikan definisi lengkap kepuasan kerja sebagai menyeronokkan atau keadaan emosi positif yang terhasil daripada penilaian kerja atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil daripada persepsi pekerja terhadap bagaimana tugas memberikan perkara-perkara yang dilihat sebagai penting. Tambahan pula, Ahmad Jawahir (2000) menjelaskan bahawa kepuasan kerja memberi kesan kepada individu untuk meningkatkan pencapaian diri, misalnya diberikan pengiktirafan mahupun penghargaan kepada tanggungjawab serta sumbangan yang telah dilaksanakan. Hal ini secara tidak langsung dapat membantu dalam membina status diri seseorang pekerja.

Oleh hal yang demikian, Luthan (1998) mencadangkan bahawa terdapat tiga dimensi penting kepuasan kerja:

- 1) Kepuasan kerja merupakan tindak balas emosi kepada situasi pekerjaan,
- 2) Kepuasan kerja sering ditentukan oleh bagaimana hasil kerja memenuhi atau melebihi jangkaan, dan
- 3) Kepuasan kerja menggambarkan beberapa perlakuan yang berkaitan seperti pekerjaan itu sendiri, bayaran gaji, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan dan rakan sekerja yang merupakan ciri-ciri utama dalam pekerjaan di mana seseorang individu akan memberikan tindak balas yang efektif

Walaupun ia adalah pembolehubah dikaji secara meluas, terdapat beberapa kajian kepuasan kerja di kalangan pentadbir (Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim, & Carson, 2002; Tarver, Kanada, & Lim, 1999). Kepuasan kerja adalah sangat penting sehingga jika seorang pekerja tidak mencapai kepuasan kerja, ia akan sering membawa kepada kelesuan dan mengurangkan komitmen organisasi (Moser, 1997). Walaupun penyelidik dan pengamal yang sering mengukur kepuasan kerja global, mereka juga berminat dalam mengukur berbeza "aspek" atau "dimensi" kepuasan. Pemeriksaan syarat-syarat aspek sering berguna untuk pemeriksaan yang lebih teliti terhadap kepuasan pekerja dengan faktor-faktor pekerjaan kritikal. Dimensi ini boleh dibahagikan kepada kepuasan kerja intrinsik dan kepuasan kerja ekstrinsik

2.2.1 Kepuasan Kerja Intrinsik

Lepper, Green dan Nisbett (1973) dan Deci dan Ryan (1985) bersetuju bahawa kepuasan kerja intrinsik merujuk kepada aktiviti yang memenuhi keperluan asas manusia untuk mengawal dan untuk kecekapan, yang membuat aktiviti yang menarik, mencabar dan menyeronokkan dan oleh itu pekerja akan melaksanakan tugas mereka hanya untuk tugas semata-mata untuk mendapatkan hasil akhir. Oleh itu, motivasi intrinsik boleh diwujudkan melalui aspek tugas mahupun pekerjaan itu sendiri apabila tumpuan pada kepuasan di tempat kerja itu diberikan (Awang and Hanim Ahmad, 2010) menggambarkan bahawa terdapat dua cara untuk mentakrifkan kepuasan kerja intrinsik. Yang pertama ditakrifkan dari segi struktur, yang apabila aktiviti berkaitan dengan satu objektif, yang kedua adalah ditakrifkan dari segi material, iaitu apabila kandungan objektif diambil kira. Sansone dan Harackiewicz

(2000) mentakrifkan kepuasan kerja intrinsik sebagai satu proses dan juga hasilnya dan mencadangkan bahawa ia adalah satu proses yang terletak dalam gelagat peraturan biasa. Dalam kajian itu, faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja intrinsik telah dibincangkan oleh Rudolph dan Kleimer (1989) sebagai insentif psikologi termasuk input, terima kasih, pusingan kerja dan pembesaran pekerjaan. Kepentingan kepuasan kerja intrinsik adalah bagaimana mereka membina iklim dan alam sekitar kepercayaan dan kerjasama dalam kalangan pekerja.

2.2.2 Kepuasan Kerja Ekstrinsik

Menurut Ryan dan Deci (2000), seseorang yang berpuas hati dengan tingkah laku mereka sendiri tidak merasakan hubungan antara akibat dan niat. Di bawah kepuasan kerja ekstrinsik, terdapat beberapa subkategori dengan pelbagai peringkat autonomi. Selain kepuasan, peraturan luaran yang merupakan membentuk kepuasan kerja ekstrinsik yang paling kurang autonomi. Gelagat dikelaskan dalam kategori ini adalah untuk memenuhi permintaan luaran atau untuk memenuhi kekangan yang dikenakan secara luaran. Manusia berasa dikawal atau terasing dengan jenis gelagat ini dan tindakan mereka berdasarkan tanggapan luaran lokus sebab dan akibat. (De Charms 1968; Ryan dan Deci, 2000) merujuk kepada lokus luaran dilihat sebab akibat apabila individu itu dilihat sebagai 'bidak' kepada kuasa heterogen. Dengan lokus dalaman dilihat sebagai sebab dan akibat individu yang dipercayai menjadi asas kelakuannya (De Charms, 1968 di Ryan dan Deci, 2000).

Hasil kajian yang telah dinyatakan oleh Kamanjaya Putra dan Frianto (2013), motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang menyebabkan seseorang mengambil bahagian secara maksimum. Hal ini terjadi kerana adanya faktor perangsang dari luar yang akan mempengaruhi penglibatan tersebut. Kajian daripada Suwatno dan Priansa (2011) juga ada menjelaskan bahawa ajakan, suruhan, atau paksaan dari orang lain sehingga seseorang itu turut melibatkan diri dalam kerja tersebut. Ryan dan Deci (2000) merujuk kepada jenis kepuasan kerja ekstrinsik ini sebagai motivasi ekstrinsik yang digunakan dalam kajian makmal terdahulu yang digunakan untuk membezakannya dengan kepuasan kerja intrinsik. Selain daripada peraturan luar yang merujuk kepada jenis peraturan dalaman yang mengawal memandangkan seseorang individu melakukan tindakan ini dengan perasaan yang tertekan dengan matlamat utama untuk mengelakkan kebimbangan atau untuk meningkatkan rasa bangga. Peraturan yang dikenal pasti juga dikaitkan dengan keseronokan yang lebih besar dan cara menyesuaikan diri yang lebih positif.

Kajian seterusnya telah melanjutkan penemuan ini mengenai jenis-jenis ekstrinsik, menunjukkan contoh ekstrinsik yang lebih berautonomi dikaitkan dengan penglibatan yang lebih besar (Connell & Wellborn, 1990), prestasi yang lebih baik (Miserandino, 1996), kurang keciciran (Vallerand & Bissonnette, 1992), kualiti pembelajaran yang lebih tinggi (Grolnick & Ryan, 1987), dan kesejahteraan psikologi yang lebih baik (Shelton & Kasser, 1995). Rudolf dan Kleimer (1989) dan Sujan (1986) telah membincangkan empat faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja ekstrinsik yang mengandungi gaji, faedah sampingan, kenaikan pangkat dan ganjaran. Kepuasan kerja ekstrinsik biasanya dilihat oleh pekerja sebagaimana yang

diberikan dan satu kemestian dan biasanya dianggap dari segi ganjaran berbentuk kewangan.

Amabile et al (1994) mentakrifkan motivasi ekstrinsik sebagai 'motivasi untuk bekerja terutamanya sebagai tindak balas kepada sesuatu yang selain daripada kerja itu sendiri, seperti ganjaran atau pengiktirafan. Pendek kata, aktiviti akan dilakukan untuk pada hasil yang tertentu. Dalam satu kajian yang dilakukan oleh Cummings dan Worley (2007), ganjaran ekstrinsik termasuk gaji, opsyen saham, bonus, keuntungan perkongsian, promosi dan manfaat.

2.3 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi mempunyai tempat yang penting dalam kajian gelagat organisasi. Ini adalah berkaitan dengan fakta bahawa banyak kajian ke atas gelagat organisasi mendapati hubungan antara komitmen organisasi dan sikap dan tingkah laku di tempat kerja (Porter, Steers, Mowday dan Boulian, 1974; Koch dan Steers, 1978). Ia mencerminkan sejauh mana pekerja mengenal pasti dengan organisasi dan komited untuk matlamatnya. Komitmen dapat dibina apabila pekerja dapat memenuhi keperluannya dalam sesebuah organisasi (Mehmud et al, 2010). Sebuah meta-analisis daripada 68 kajian dan 35 individu mendedahkan hubungan yang kuat antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja (Tett dan Meyer, 1993). Walau bagaimanapun, satu lagi kajian telah menunjukkan bahawa hanya 38 peratus daripada pekerja merasakan komitmen jangka panjang kepada organisasi mereka (Today, 1995). Namun, komitmen organisasi yang lebih tinggi boleh membantu produktiviti yang lebih tinggi (Mathieu dan Zajac, 1990).

Meyer dan Allen (1994) menyatakan bahawa komitmen organisasi adalah keadaan psikologi :

- a) Menyifatkan hubungan pekerja dengan organisasi.
- b) Mempunyai implikasi keputusan untuk meneruskan keahlian dalam organisasi.

Penyelidik lain menggunakan definisi yang sama yang merujuk kepada hubungan, keselarasan matlamat, pengenalan, kesetiaan dan kesetiaan pekerja untuk organisasi mereka. Sebab mengapa kepuasan akan membawa kepada komitmen adalah bahawa tahap kepuasan kerja yang tinggi boleh membawa kepada kehidupan kerja yang baik dan pengurangan tekanan (Cote dan Heslin, 2003).

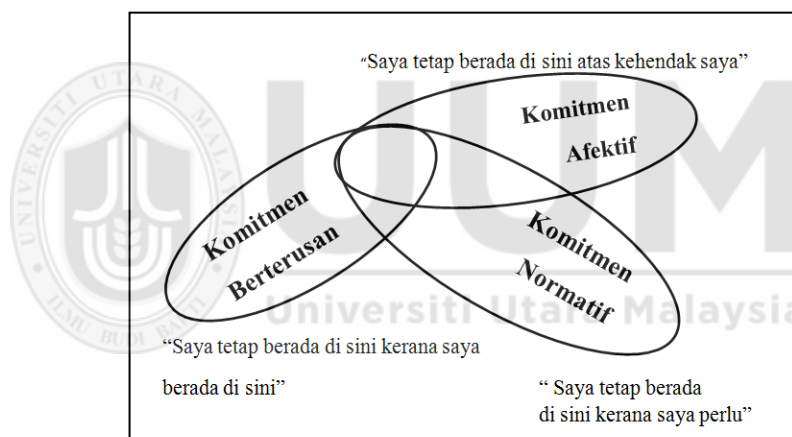
Seperti sikap, perbezaan antara komitmen dan kepuasan kerja dilihat dalam beberapa cara (Mowday, et al., 1982). Komitmen adalah tindak balas yang lebih global kepada organisasi dan kepuasan kerja adalah lebih daripada tindak balas kepada kerja yang khusus atau pelbagai aspek kerja. Oleh itu, komitmen mungkin mencadangkan lebih daripada hubungan kepada organisasi berbanding dengan tugas-tugas tertentu, faktor persekitaran, dan lokasi di mana tugas-tugas yang dilakukan (Mowday, et al., 1982).

Sheldon (1971) mendefinisikan komitmen sebagai penilaian yang positif sesebuah organisasi dan matlamat organisasi. Menurut Buchanan (1974), kebanyakan cendekiawan mendefinisikan komitmen sebagai satu ikatan antara individu (pekerja) dan organisasi (majikan). Meyer dan Allen (1991) mengenal pasti tiga jenis komitmen; komitmen afektif, komitmen berterusan dan komitmen normatif.

Komitmen normatif adalah aspek yang agak baru komitmen organisasi setelah ditakrifkan oleh Bolon pada tahun 1997 (Bolon, 1997).

Porter et al. (1974) membincangkan tiga komponen komitmen organisasi yang digambarkan oleh Meyer dan Allen (1991) sebagai keyakinan yang kuat dalam dan penerimaan matlamat organisasi, kesediaan untuk mengerahkan usaha yang besar bagi pihak organisasi, dan keinginan yang pasti untuk mengekalkan keahlian dalam organisasi.

Rajah 2.1: Tiga komponen komitmen organisasi
Sumber: Diadaptasi daripada Mayer dan Allen (1991)



Tiga komponen komitmen organisasi yang digambarkan oleh Meyer dan Allen (1991) (lihat Rajah 2.1). Untuk Meyer dan Allen (1991), seseorang individu mungkin mempunyai hubungan yang sangat afektif kepada organisasi (mereka mahu kekal), tetapi mereka mungkin tidak perlu untuk kekal, yang akan memberikan komitmen berterusan yang rendah. Seorang pekerja kedua mungkin mempunyai kesinambungan yang kuat dan komitmen normatif, tetapi tahap komitmen afektif yang lemah. Seorang pekerja ketiga mungkin merasakan komitmen berterusan yang kuat, tetapi komitmen afektif atau normatif yang lemah.

Kajian ini berpendapat bahawa beberapa pembolehubah yang mungkin menjadi keutamaan komitmen organisasi. Seperti yang dinyatakan oleh Meyer dan Allen (1997) bahawa seseorang menjadi komited kepada organisasi kerana banyak sebab, dan ia adalah gabungan afektif individu, penerusan, dan komitmen normatif yang membentuk gambaran lengkap mengenai komitmen kepada organisasi. Kajian ini menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dan tiga jenis komitmen dalam konsep Meyer dan Allen(1991).

Meyer dan Allen (1997) menasihati penyelidik mengambil kira kekuatan semua tiga bentuk komitmen bersama dan bukannya untuk memberikan "jenis" komitmen tertentu bagi seseorang individu. Bateman dan Strasser (1984) berhujah bahawa komitmen organisasi telah ditakrifkan secara operasi sebagai "multidimensi", yang melibatkan kesetiaan seorang pekerja kepada organisasi, kesediaan untuk mengerahkan usaha bagi pihak organisasi, tahap matlamat dan nilai keselarasan dengan organisasi yang dikenali sikap komitmen yang berkaitan dengan tingkah laku dan komitmen yang berkaitan.

2.3.1 Komitmen Afektif

Walau bagaimanapun, adalah penting untuk kita memahami ketiga-tiga komponen komitmen organisasi yang diperkenalkan oleh Meyer dan Allen (1991) yang digunakan untuk kajian ini. Komitmen afektif ditakrifkan sebagai hubungan emosi, pengenalan, dan penglibatan pekerja dengan organisasi dan matlamat (Mowday et al, 1997; Meyer dan Allen, 1993; O'reily dan Chatman, 1986). Porter et al (1974) mencirikan komitmen afektif dengan tiga factor:

- (a) Kepercayaan dan penerimaan matlamat dan nilai-nilai dalam organisasi.
- (b) kesediaan untuk menumpukan usaha kepada membantu organisasi mencapai matlamatnya.
- (c) keinginan yang untuk mengekalkan keahlian organisasi.

Seperti yang ditakrifkan oleh Mowday, Porter dan Steers (1982: 27), komitmen organisasi afektif adalah keyakinan yang kuat dalam dan penerimaan matlamat dan nilai organisasi; kesediaan untuk mengerahkan usaha yang besar bagi pihak organisasi; dan keinginan yang kuat untuk mengekalkan keahlian dalam organisasi. Mowday et al (1979: 225) menyatakan bahawa komunikasi afektif sedia ada ialah apabila pekerja mengenal pasti dengan sesebuah organisasi dan matlamatnya untuk mengekalkan keahlian ialah bagi memudahkan matlamat. Meyer dan Allen (1997) terus mengatakan bahawa pekerja mengekalkan keahlian sebagai pilihan dan ini adalah komitmen mereka kepada organisasi. Definisi ini telah disokong oleh hasil kajian Yahaya, Yahaya, Maalip & Ramli (2012) di mana faktor kepentingan terhadap organisasi berbanding dengan dimensi atau perkara yang lain menjadi

pilihan sebagai komitmen afektif. Hal ini kerana wujudnya perasaan cinta dan keinginan bersama organisasi oleh pekerja yang memiliki tahap komitmen afektif yang tinggi.

Menurut kajian Kuo (2014), tekanan di tempat kerja memberi impak secara langsung terhadap komitmen afektif. Selain itu, peranan keterikatan kerja secara langsung bagi meningkatkan komitmen afektif dan secara tidak langsung memberi kesan terhadap faktor personal (Baker and Izwar Ibrahim, 2017).

2.3.2 Komitmen Berterusan

Komitmen berterusan adalah kesediaan untuk kekal dalam organisasi kerana pekerja mempunyai dengan pelaburan yang "tidak boleh dipindah milik". Pelaburan tidak boleh dipindah milik termasuk perkara-perkara seperti persaraan, hubungan dengan pekerja-pekerja lain, atau perkara-perkara yang khas untuk organisasi (Reichers, 1985). Komitmen berterusan juga termasuk faktor-faktor lain seperti tempoh bekerja atau faedah yang akan diterima oleh pekerja adalah yang unik kepada organisasi (Reichers, 1985). Meyer dan Allen (1997) menjelaskan lagi bahawa pekerja yang berkongsi komitmen berterusan dengan majikan mereka sering membuat ia amat sukar bagi seorang pekerja untuk meninggalkan organisasi.

2.3.3 Komitmen Normatif

Mengikut Bolon, 1997 adalah komitmen bahawa seseorang percaya dan bahawa mereka adalah milik organisasi atau mereka merasakan mereka bertanggungjawab untuk tempat kerja mereka. Pada tahun 1982, Weiner (1982) membincangkan komitmen normatif sebagai "nilai umum kesetiaan dan kewajiban". Meyer dan Allen (1991) menyokong jenis komitmen ini sebelum definisi Bolon, dengan definisi mereka komitmen normatif adalah wajar kerana cara kita dibesarkan dalam masyarakat. Komitmen normatif dapat dijelaskan oleh komitmen lain seperti perkahwinan, keluarga, agama, dan lain-lain Oleh itu, apabila ia berkaitan dengan komitmen seseorang kepada tempat pekerjaan mereka sering merasakan bahawa mereka mempunyai tanggungjawab moral untuk organisasi tersebut (Wiener, 1982).

Murray et al, (1991) mentakrifkan komitmen normatif sebagai rasa tanggungjawab terhadap organisasi dan komitmen berterusan sebagai kesediaan untuk kekal dalam organisasi kerana pelaburan yang pekerja peroleh, yang tidak boleh dipindah milik. Selain komitmen afektif organisasi, komitmen berterusan organisasi juga menganggap idea bahawa individu tidak meninggalkan syarikat kerana takut kehilangan faedah mereka, pemotongan gaji, dan tidak dapat mencari pekerjaan lain (Murray et al, 1991).

Dari satu segi, komitmen afektif dan normatif telah menjadi peramal gelagat organisasi yang positif, termasuk peningkatan prestasi kerja, tempoh dan kehadiran (Allen dan Meyer, 1996). Sebaliknya, komitmen berterusan telah didapati dikaitkan secara negatif atau tidak berkaitan dengan gelagat organisasi yang positif.

Memandangkan kepentingan hubungan antara komitmen dan kepuasan kerja untuk keberkesanan organisasi dan kurangnya kajian di Malaysia Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan di antara ketiga-tiga komponen komitmen organisasi dan kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik.

2.4 Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi.

Beberapa kajian dalam bidang hubungan antara motivasi kerja dan komitmen organisasi telah dijalankan sejak beberapa tahun yang lalu (Warsi, Fatima & Sahibzada, 2009); Ingram, Lee & Skinner, 1989). Warsi, Fatima dan Sahibzada (2009) menyatakan bahawa motivasi kerja adalah amat positif berkaitan dengan komitmen organisasi dalam kalangan sektor swasta pekerja Pakistan. Hasilnya adalah selaras dengan Tella, Ayeni dan Popoola (2007) dan Darolia, Kumari & Darolia (2010). Dalam usaha untuk meningkatkan motivasi kerja pekerja dan kepuasan kerja, pemimpin perlu memberikan mereka tugas yang mencabar dengan tanggungjawab dan kuasa tambahan. Ini akhirnya akan meningkatkan prestasi kerja mereka dalam organisasi. Kajian dilakukan oleh Thakor dan Joshi (2005) melihat pampasan dalam membincangkan motivasi ekstrinsik dan komitmen organisasi.

Mahaney dan Lederer (2006) telah melakukan kajian ke atas pemaju projek sistem maklumat di Amerika Syarikat yang menunjukkan bahawa faktor-faktor kepuasan kerja ekstrinsik seperti gaji, faedah sampingan, keselamatan kerja, kenaikan pangkat, ruang pejabat khas dan suasana sosial mempunyai impak yang berkesan kepada komitmen organisasi.

Walau bagaimanapun, terdapat kekurangan tumpuan penyelidikan mengenai hubungan antara kepuasan kerja intrinsik dan komitmen organisasi dalam sektor kerajaan. Penyelidikan telah menunjukkan bahawa kepuasan kerja kedua-dua intrinsik dan ekstrinsik yang berkaitan dengan komitmen organisasi. Dan, ia juga mengandaikan intrinsik adalah lebih penting berbanding dengan ekstrinsik dengan komitmen organisasi. Tetapi, kajian telah dikemukakan bahawa tidak ada apa-apa hubungan positif antara intrinsik dan usaha organisasi (Ingram, Lee & Skinner, 1989).

2.5 Kerangka Kajian

Berdasarkan perbincangan di kajian literatur, kajian ini mencadangkan satu rangka kerja konseptual mengenai hubungan antara kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik dan komitmen organisasi dalam konteks pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) Cawangan Selangor. Dari kajian literatur, adalah dicadangkan bahawa intrinsik dan ekstrinsik (iaitu kepuasan kerja) akan memberi kesan kepada komitmen organisasi. Selanjutnya, kajian semasa juga merangkumi yang kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik yang berkaitan dengan tiga dimensi komitmen organisasi iaitu; komitmen afektif, komitmen berterusan dan komitmen normatif.



Jadual 2.1 Kerangka Kajian

2.5.1 Pembangunan Hipotesis

Berdasarkan rangka kerja penyelidikan di atas, dengan itu, kajian ini mencadangkan hipotesis berikut:

- H1: Kepuasan kerja adalah mempunyai kesan yang signifikan dengan komitmen organisasi.
- H1a: Kepuasan kerja intrinsik mempunyai kesan yang signifikan dengan komitmen afektif.
- H1b: Kepuasan kerja intrinsik adalah mempunyai kesan yang signifikan dengan komitmen berterusan.
- H1c: Kepuasan kerja intrinsik adalah mempunyai kesan yang signifikan dengan komitmen normatif.
- H1d: Kepuasan kerja ekstrinsik adalah mempunyai kesan yang signifikan dengan komitmen afektif.
- H1e: Kepuasan kerja ekstrinsik adalah mempunyai kesan signifikan dengan komitmen berterusan.
- H1f: Kepuasan kerja ekstrinsik adalah mempunyai kesan signifikan dengan komitmen normatif.

2.6 Kesimpulan

Bab ini diwakili kajian literatur yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Dengan merujuk kepada artikel dan buku-buku, didapati bahawa penyelidik sebelum ini telah membuat pelbagai kajian tentang kedua-dua pembolehubah. Kajian ini memberi tumpuan kepada kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) Cawangan Selangor dengan membincangkan dua dimensi kepuasan kerja: intrinsik dan ekstrinsik. Kajian ini juga melihat tiga dimensi komitmen organisasi iaitu komitmen afektif, komitmen berterusan dan komitmen normatif. Kami juga membincangkan rangka kerja penyelidikan itu dalam bab ini yang akan menjadi petunjuk aliran kajian dan membantu untuk membangunkan hipotesis.

Bab seterusnya akan memberi tumpuan kepada kaedah dan prosedur yang digunakan untuk menganalisis perkaitan dan hubungan antara dimensi ini.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

Metodologi kajian adalah penting untuk dinyatakan di dalam mana-mana penyelidikan. Di sini, ia menunjukkan maklumat yang perlu mengenai penyelidikan yang dijalankan oleh seseorang, dari segi reka bentuk dan alat yang akan digunakan. Bagi kajian ini, terdapat beberapa bahagian yang akan diterangkan di bawah bab ini. Ia akan termasuk reka bentuk penyelidikan dan persampelan, pengumpulan data dan analisis data.

3.2 Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian ini telah dipilih untuk membina struktur untuk pengumpulan dan analisis data dan pada masa yang sama, ia menandakan kaedah penyelidikan yang sesuai (Walliman, 2006). Ia juga menggambarkan tujuan penyelidikan yang dijalankan (Sekaran, 2003). Kajian ini adalah satu kajian keratan rentas, kerana data yang dikumpul hanya sekali melalui soal selidik yang telah diedarkan pada Bulan Jun 2018.

Terdapat pelbagai kaedah dalam mengumpul maklumat atau lebih tepat lagi pengumpulan data secara kuantitatif dan kualitatif. Dalam kajian ini, teknik persampelan berstrata rawak dan tidak seimbang telah digunakan untuk memilih responden yang layak. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif membolehkan penyelidik untuk menguji hipotesis, mengaitkan pembolehubah, dan menggunakan pendekatan yang tidak berat sebelah dengan standard kesahan dan kebolehpercayaan (Creswell, 2003). Pendekatan ini adalah pendekatan terbaik untuk mengenal pasti persepsi kakitangan JKDM Cawangan Selangor di pelbagai gred jawatan.

Kajian ini menggunakan teknik persampelan rawak berstrata yang melibatkan kakitangan WK44 dan WK41, WK32, WK27, WK26, WK22 dan WK19, Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Selangor.

3.3 Pengumpulan Data

3.3.1 Populasi dan Persampelan

Jumlah sampel yang digunakan di dalam kajian ini adalah mengikut jumlah cadangan sampel mengikut jumlah populasi oleh Sekaran (1992). Jumlah populasi penjawat bergred WK19 sehingga WK44 di JKDM, Selangor adalah seramai 831. Oleh ynag demikian, kajian ini akan menggunakan teknik persampelan rawak berstrata tidak seimbang terhadap 265 orang kakitangan.

Jadual 3.1: Persampelan Berstrata Tidak Seimbang

Gred	Populasi	Peratus	Sampel
WK44 –WK 41	203	24.4	61
WK32	17	2	5
WK29	33	4	10
WK26	17	2	5
WK22	243	29.2	73
WK19	318	38.4	96
Jumlah	831	100	265

3.3.2 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan sumber utama data menggunakan soal selidik. 265 soal selidik telah diedarkan menerusi pengagihan secara peribadi dalam akhir bulan Jun 2018. Responden mesti melengkapkan menjawab semua soalan dalam masa dua hari. Pengkaji akan mengambil soal selidik yang dipulangkan melalui Ketua Jabatan masing-masing.

3.4 Pengukuran Soal Selidik

Soal selidik telah digunakan untuk mengumpul data kajian sebagai instrumen kajian seperti di bawah:

Bahagian A. Ciri-ciri demografi seperti jantina, umur, status perkahwinan, dan lain-lain telah digunakan sebagai pembolehubah moderator yang mengandungi lapan soalan.

Bahagian B. Bahagian kedua bagi instrumen yang mengandungi item yang mengukur kepuasan kerja peribadi (JKDM). Tetapan kerja dilihat sebagai yang terdiri daripada bahagian konstituen yang berbeza dengan mana seseorang individu boleh sama ada berpuas hati atau tidak berpuas hati. Dalam kajian ini, pembolehubah bersandar kepuasan kerja adalah kepuasan dengan pengawasan, kepuasan dengan rakan sekerja, kepuasan kerja, kepuasan dengan gaji dan berpuas hati dengan kenaikan pangkat. Terdapat banyak cara untuk mengukur kepuasan kerja. Satu teknik yang biasa adalah yang digunakan Job Description Index (JDI), yang memberi tumpuan kepada 5 aspek kepuasan. Untuk kajian ini, pengkaji menggunakan soal selidik yang telah diubah suai. Ia adalah 6 mata skala Likert: 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Agak tidak setuju, 4 = Agak Setuju, 5 = Setuju, 6 = Sangat setuju. Kesemua 36 item telah disesuaikan daripada kaji selidik kepuasan kerja oleh Paul E. Spector (1994).

Bahagian C. Bahagian ini mengandungi 18 item yang mengukur komitmen organisasi dengan menggunakan skala Likert 5 mata: 1 = Sangat tidak bersetuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Neutral, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju. Perkara-perkara yang telah disesuaikan daripada Penyiasatan Komitmen Organisasi Pekerja Mayer dan Allen. (1991)

Jadual 3.2

Sumber dan bilangan item di dalam soal selidik

Sumber	Pemboleh Ubah	Jumlah Item	Cronbach Alpha (α)
Paul E.Spector (1994)	Bahagian B Kepuasan kerja	36	0.781
Mayer dan Allen (1991)	Bahagian C Komitmen organisasi	18	0.832

Sumber: Paul E. Spector (1994) dan Mayer dan Allen. (1991)

Jawapan bagi setiap bahagian di dalam soal selidik itu akan mempunyai kepelbagaian yang berbeza, dengan pengecualian Seksyen B (Kepuasan Kerja) dan Bahagian C (Komitmen Organisasi). Rangkaian setiap bahagian boleh dilihat seperti berikut:

Jadual 3.3

Skala Jawapan Digunakan dalam Soal Selidik ini

Pemboleh ubah	Skala Jawapan
Bahagian B – Kepuasan Kerja	1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Neutral) 4. (Agak setuju) 5. (Setuju)
Bahagian C – Komitmen Organisasi	1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. Neutral 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)

Sumber: Paul E. Spector (1994) dan Mayer dan Allen. (1991)

3.5 Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan Statistical Package for Social Science (SPSS) 19.0 untuk memproses data dengan ketepatan dan kesahihan data tidak akan dipersoalkan. Beberapa analisis statistik seperti Pearson Multiple Correlation and Spearman's Rho Correlation ini akan digunakan. Kemungkinan besar, kajian ini juga akan melihat kepada hubungan antara beberapa pembolehubah penting dalam memahami komitmen organisasi dan kepuasan kerja pekerja.

3.6 Definisi Operasi

Kepuasan kerja

Kepuasan Kerja yang ditakrifkan oleh Ryan dan Deci (2000) yang membincangkan definisi berkaitan motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik ditakrifkan sebagai aktiviti yang dilakukan untuk kepuasan yang wujud dan tidak lagi hanya untuk beberapa hasil akhir. Apabila seseorang yang bermotivasi intrinsik itu berpindah untuk bertindak untuk keseronokan atau cabaran bukan kerana tempa luar, tekanan, atau ganjaran. Walaupun, dari satu segi, motivasi intrinsik wujud dalam individu, dalam erti kata lain motivasi intrinsik wujud dalam hubungan antara individu dan aktiviti. Motivasi ekstrinsik adalah binaan yang berhubung di mana sahaja aktiviti yang dilakukan untuk mencapai beberapa keputusan yang berbeza. Motivasi ekstrinsik berbeza dengan motivasi intrinsik, yang merujuk kepada melakukan aktiviti hanya untuk menikmati oleh aktiviti itu sendiri, dan bukannya nilai instrumental itu.

Bagi kajian ini, penyelidik memberi tumpuan kepada hubungan antara intrinsik dan ekstrinsik (kepuasan kerja) dan komitmen organisasi. Oleh itu, kepuasan kerja dalam kajian ini ditakrifkan sebagai kepuasan oleh pekerja yang datang dari dalam atau di luar diri mereka sendiri di mana komitmen yang rendah mungkin akan berlaku sebagai kesan. Selain itu, kepuasan kerja dalam kajian ini memberi tumpuan kepada dua faktor; intrinsik dan ekstrinsik.

Kajian ini menggunakan definisi kepuasan kerja oleh Meyer dan Allen (1991), di mana mereka telah membangunkan dan membentuk sebuah model komitmen sejagat. Model komitmen organisasi boleh dibahagikan kepada tiga komponen komitmen iaitu; afektif, penerusan dan komitmen normatif. Justeru itu, penyelidik memahami komitmen organisasi sebagai "keadaan psikologi yang mengambil berat tentang perasaan individu mengenai penglibatan organisasi mereka dan keinginan untuk terus kekal dengan organisasi".

3.7 Kajian Rintis (*Pilot Test*)

Kajian rintis (*pilot test*) adalah permulaan daripada ujian lapangan sebenar. Ia dijalankan sebagai peringkat akhir pembangunan soal selidik. Di sini, kelemahan soal selidik akan dikesan dan kesilapan-kesilapan dalam draf itu akan diperbetulkan sebelum ia dikemukakan kepada responden sebenar. Responden dalam kajian rintis (*pilot test*) mestilah berbeza daripada responden akhir. Namun begitu, ia adalah lebih baik untuk mempunyai orang-orang yang mempunyai ciri-ciri yang sama dengan responden sebenar, kerana ia boleh membantu penyelidik untuk memperbaiki susunan kata-kata dalam soal selidik dan kategori yang terlibat dalam kajian sebenar (Bailey, 1992).

Untuk kajian rintis ujian keboleh percayaan akan dijalankan. Tahap kebolehpercayaan yang tinggi bermakna tahap kestabilan instrumen tinggi yang digunakan (Golafshani, 2003)

3.7.1 Ujian kebolehppercayaan

Nilai kebolehppercayaan kepada instrumen yang digunakan dianalisis dengan menggunakan kaedah Cronbach-Alpha. Nilai yang diperolehi untuk Alpha akan menentukan item mana yang tidak sesuai untuk kegunaan dalam kajian ini dan yang boleh diperbaiki untuk meningkatkan nilai Alpha. Di sini, nilai maksimum ialah 1. Jika nilai Alpha yang diperolehi adalah kurang daripada 0.6, ia menunjukkan bahawa instrumen yang digunakan dalam kajian ini mempunyai kebolehppercayaan (Zaidatun dan Mohd Salleh, 2003).

3.7.2 Ujian Kesahan

Terdapat 2 ujian untuk kesahan iaitu kesahan kandungan dan kesahan konstruk. Untuk kesahan kandungan, pengkaji akan menguji pemahaman responden terhadap item yang ditanya di dalam soal selidik. Pengkaji telah melakukan kesahan konstruk dikalangan 10 orang kakitangan JKDM Cawangan Pelabuhan Kelang dari gred WK19 sehingga WK44. Untuk kesahan konstruk, pengkaji akan menggunakan hasil dapatan dari Faktor analisis.

3.8 Data Saringan

Ujian kenormalan dan ujian kekelurusan akan dilakukan dalam proses pemeriksaan data dengan mengukur nilai-nilai kepencongan dan kurtosis.

3.8.1 Ujian Garis Lurus

Ujian garis lurus adalah digunakan untuk menguji hubungan di antara pemboleh ubah bebas dan pembolehubah bersandar. Plot berselerak akan digunakan untuk memastikan bahawa hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan bebas adalah bergaris lurus atau sebaliknya.

3.8.2 Ujian Kenormalan

Ujian kenormalan digunakan untuk mengesan ralat pada taburan. Nilai-nilai kepencongan data dan kurtosis mesti berada dalam julat ± 1.96 seperti yang dicadangkan oleh Hair et. al. (1998). Jika kedua-dua ujian telah dipenuhi, maka data yang boleh dianggap sebagai taburan normal dan tiada taburan pencongan.

3.9 Faktor Analisis

Tujuan faktor analisis adalah untuk meringkaskan maklumat yang terkandung di dalam sejumlah besar pembolehubah ke dalam jumlah atau pembolehubah yang lebih kecil (Sekaran, 2003). Faktor analisis telah digunakan untuk menyiasat sama ada beberapa pembolehubah yang digunakan dalam kajian ini telah linear yang berkaitan dengan faktor-faktor yang tidak boleh diperhatikan.

Sebelum melaksanakan faktor analisis, ujian pra-syarat mesti dilakukan dengan tujuan membolehkan proses faktor analisis. Ujian anti image yang melibatkan pengujian KMO dan Bartlett test akan diuji di mana nilai KMO perlu melebihi 0.5 manakala pengujian Bartlett perlu signifikan pada $p \leq 0.05$. Kemudian pengkaji akan menguji nilai MSA dan *partial correlation* di mana nilai MSA perlulah melebihi 0.5 manakala nilai *partial correlation* perlu kurang daripada 0.7. Untuk mengenal pasti jumlah faktor, penyelidik merujuk kepada nilai eigen dan nilai eigen kumulatif. Faktor-faktor yang terlibat dalam kajian ini mesti mempunyai nilai eigen ≥ 1 dan nilai eigen terkumpul mesti $\geq 60\%$.

Untuk menunjukkan item-item yang berkumpul dalam faktor tertentu, kajian ini akan menggunakan 0.5 sebagai nilai loading factor. Skor item melebihi atau sama dengan 0.5 akan berkumpul dalam faktor yang sama. Tiada item tunggal boleh diukur dengan apa-apa faktor yang dikaji (Meyers et al, 2006).

3.10 Analisis Korelasi

Analisis korelasi akan dilakukan untuk mengkaji hubungan antara pembolehubah bebas dan pemboleh ubah bersandar dalam kajian. Pekali korelasi Pearson (35) digunakan untuk menunjukkan tahap hubungan linear antara pembolehubah bebas dan pemboleh ubah bersandar. Simbol pekali korelasi r , dan rangkaian adalah ± 1.00 . Pekali korelasi memberitahu dua perkara tentang hubungan antara dua pembolehubah; arah hubungan dan magnitudnya. Semakin hampir ukuran ini kepada 1.00, hubungan semakin besar kemungkinan adalah statistik yang signifikan (Muchinsky, 1993). Tafsiran kekuatan korelasi mengikut Meyer et al, (2006) adalah seperti berikut:

Jadual 3.4

Tafsiran kekuatan pekali korelasi

Nilai Pekali	Hubungan antara Pemboleh Ubah
0.5	Besar
0.3	Sederhana
0.1	Kecil

3.12 Analisis Regresi Berganda

Menurut Hair Jr. et al. (2010), menunjukkan bahawa jika saiz sampel adalah lebih daripada 20, maka analisis regresi berganda adalah sesuai. Peraturan umum untuk menentukan saiz sampel dalam analisis regresi berganda adalah 5 responden untuk 1 pembolehubah tidak bersandar (Meyers et al., 2013). Oleh yang demikian, kajian ini melibatkan empat pembolehubah, di mana responden minima adalah 35 (Meyers et al., 2013). Penentuan saiz sampel adalah penting untuk tujuan keupayaan umum.

Tujuan asas regresi berganda adalah untuk meramal pembolehubah bersandar dengan set pembolehubah tidak bersandar. Analisis regresi berganda merupakan teknik statistik yang boleh digunakan untuk menganalisis hubungan antara pembolehubah bersandar tunggal (kriteria) dan beberapa pembolehubah tidak bersandar (peramal) (Hair Jr. et al., 2010). Sehubungan itu, analisis ini menyediakan satu cara untuk menilai secara objektif tahap dan sifat hubungan antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar dengan membentuk perubahan pembolehubah tidak bersandar (Hair Jr. et al., 2010). Oleh itu, regresi positif dan negatif ramalan adalah mencerminkan sifat semulajadi korelasi di dalam pembolehubah bersandar (Meyers et al., 2013).

Persamaan regresi melibatkan pemintasan dan pekali regresi. Pemintasan adalah tempat di mana garis yang melintasi di paksi Y dan boleh dianggap sebagai nilai Y apabila $X = 0$. Nilai pemintasan adalah konsisten dan ia mungkin tidak boleh dibuat untuk ramalan yang mempunyai nilai pintasan sifar (Meyers et al., 2013). Pekali Penentuan (R^2) adalah menandakan perubahan yang dianggar dalam pembolehubah bersandar untuk perubahan unit pembolehubah tidak bersandar (Hair Jr. et al., 2010; Zikmund et al., 2010). Oleh yang demikian untuk memudahkan penggunaan R^2 , nilai ini menunjukkan peratusan jumlah varians tentang pemboleh ubah bersandar (Y) yang diterangkan oleh pemboleh ubah tidak bersandar (X).

Sebelum melaksanakan analisis regresi, terdapat beberapa andaian yang perlu mendapat kepastian. Di mana andaian ini termasuklah data perlu linear, pengagihan data mestilah normal, dan data mestilah dalam bentuk homogenen (Hair Jr. et al., 2010). Oleh yang demikian, kajian ini akan memastikan ketiga-tiga andaian dibuat bagi meneruskan analisis regresi.

3.12.1 Syarat pengujian regresi berganda

Untuk menjalankan analisis regresi berganda, data perlulah linear dan normal. Tambahan lagi, data perlulah bebas daripada *residual violation*. *Residual* merupakan kesilapan dalam menjalankan ramalan tentang data sampel, di mana terdapat perbezaan di antara nilai-nilai yang diperhatikan dan diramalkan untuk pembolehubah bersandar (Hair Jr. et al., 2010). Pemeriksaan *residual* terhadap pembolehubah tidak bersandar adalah merupakan kaedah asas untuk mengenal pasti pelanggaran andaian untuk hubungan keseluruhan (Hair Jr. et al., 2010). Menurut

Graybil dan Iyer (1994), sebelum menjalankan analisis regresi, sampel mestilah diperiksa untuk mengenal pasti kemungkinan terdapat outliers. Di mana pemeriksaan ini dibuat dengan menjalankan ujian *standardized residual*.

Residual violation akan diuji dengan menggunakan ujian *Casewise Diagnostics* dan ujian *Dubin-Watson*. *Casewise Diagnostics* menghasilkan kes demi kes dignostik untuk kes yang memenuhi kriteria pemilihan yang telah ditetapkan oleh responden. Manakala statistik *Durbin-Watson* adalah *residual* kolerasi bersiri (Meyers et al., 2013). Dalam pengujian ini, penyelidik akan memeriksa nilai standard *residual*. Di mana nilai *casewise* mestilah lebih besar daripada 2 (Graybil & Iyer, 1994; Draper & Smith, 1996). Oleh yang demikian, kajian ini akan menggunakan nilai *casewise* yang sama dengan 3. Tambahan itu, untuk mengenal pasti *residual violation* dengan menggunakan nilai *Dubin-Watson*, Nurosis (1995) menunjukkan bahawa jika nilai yang direkodkan adalah di antara 1.5 dan 2.5, maka ia menunjukkan tidak ada kewujudan *residual violation*.

3.11.2 Kaedah Regresi Berganda

Menurut Meyers et al. (2013), mencadangkan empat kaedah analisis regresi. Kaedah ini adalah kaedah yang standard, ke hadapan, ke belakang dan langkah demi langkah. Dalam kaedah standard, semua peramal dimasukkan ke dalam persamaan dalam satu langkah. Kaedah ke hadapan menunjukkan pembolehubah tidak bersandar ditambah kepada persamaan satu pembolehubah dalam satu masa. Bagi kaedah ke belakang menjelaskan tentang kerja yang tidak menambah pembolehubah penting untuk persamaan tetapi membuang peramal yang bukan ketara daripada satu

langkah pada satu masa. Manakala kaedah langkah demi langkah merupakan membina persamaan regresi berganda pada asasnya adalah gabungan dengan kaedah ke hadapan dan kaedah ke belakang. Selain itu, kaedah ke hadapan, ke belakang dan langkah demi langkah juga dikenali sebagai kaedah langkah.

Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan kaedah standard disebabkan oleh seperti berikut (Meyers et al., 2013). Pertama, pembolehubah telah dipilih berdasarkan kaitannya dengan teori atau sekurang-kurangnya berasaskan kepada hipotesis yang berdasarkan kajian semula yang komprehensif mengenai topik ini. Kedua, kaedah langkah perlu lebih baik daripada 20-1 nisbah kes kepada pembolehubah tidak bersandar kerana terdapat ancaman yang serius kepada kesahan luaran. Ketiga, kaedah standard bekerja dengan baik jika penyelidik memilih pembolehubah tidak bersandar berdasarkan teori atau hasil penyelidikan empirikal dan ingin memeriksa kuasa ramalan gabungan. Ke empat adalah kaedah standard adalah kaedah statistik yang digunakan secara meluas.

3.11.4 Pengujian Signifikansi Kajian

Ujian kepentingan statistik adalah untuk menganggarkan pekali dalam analisis regresi. Di mana ia merupakan keperluan dan kesesuaian apabila analisis ini dibuat berdasarkan kepada sampel populasi (Hair Jr. et al., 2010). Sehubungan itu, untuk menguji kepentingan statistik, penyelidik akan melihat kepada nilai kuasa dua R (R^2), *adjusted R²*, nilai F, nilai Beta (β) dan nilai t (Hair, Jr. et al., 2010).

Nilai R^2 menunjukkan peratusan varians pembolehubah bersandar yang dikira dengan gabungan pembolehubah tidak bersandar. Jika saiz sampel di bawah 60, maka *adjusted R^2* akan digunakan untuk menyatakan peratusan varians pembolehubah yang dikira dengan gabungan pembolehubah tidak bersandar. Bagi nilai β adalah mewakili nilai berat beta yang berpotensi dengan gabungan pembolehubah tidak bersandar. Penggunaan nisbah pekali beta adalah untuk menilai sumbangan relatif bagi pembolehubah tidak bersandar dalam model (Meyers et al., 2013). Di mana berat beta negatif dan positif daripada peramal adalah mencerminkan tentang sifat kolerasi dengan pembolehubah bersandar (Meyers et al., 2013). Selain itu, pekali kolerasi (r) menunjukkan berkenaan dengan arah tuju hubungan antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar (Hair et al., 2010). Manakala pekali beta adalah berkaitan dengan tindak balas peramal dengan korelasi di dalam analisis (Meyers et al., 2013).

Nilai F dan nilai kepentingan adalah menggambarkan tentang kepentingan hubungan antara gabungan linear pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar (Meyers et al., 2013). Jika nilai F adalah tidak ketara secara statistik, maka penyelidik tidak akan meneruskan analisis atau interpretasi keputusan regresi berganda. Ini kerana ramalan pembolehubah bersandar dengan menggunakan model adalah tidak baik daripada peluang. Justeru itu, *t-statistics* dinilai bagi melihat ramalan pembolehubah tidak bersandar terhadap pembolehubah bersandar. Oleh yang demikian, *t-statistic* dan tahap kepentingan telah digunakan oleh penyelidik untuk menilai setiap sumbangan unik pembolehubah kepada ramalan pembolehubah bersandar (Meyers et al., 2013).

3.12 Kesimpulan

Bab ini menerangkan pembangunan model penyelidikan untuk kajian ini. Metodologi penyelidikan dan reka bentuk kajian yang telah dijelaskan mengikut rangka kerja penyelidikan dan objektif penyelidikan. Ujian statistik yang berbeza, seperti saringan data, Faktor analisis dan analisis korelasi akan digunakan untuk mengkaji hubungan di antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar.



BAB 4

DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan analisis data bagi kajian ini. Semua data telah dianalisa dengan menggunakan *statistical package for the social sciences (SPSS) version 19.0 for window*. Setiap data akan melalui proses penyisihan yang melibatkan ujian *linearity*, *normality*, *outliers* dan faktor analisis. Bagi menguji hubungan antara pembolehubah-pembolehubah yang terlibat di dalam kajian ini, analisis korelasi Pearson telah dijalankan. Bagi mencapai objektif kajian, analisis regresi berganda akan digunakan.

4.2 Analisis Deskriptif

Keputusan analisis deskriptif adalah seperti di bawah:

Jadual 4.1

Jumlah soal selidik yang berjaya dikutip

Jumlah populasi	831
Jumlah borang soal selidik diedarkan	265
Jumlah borang soal selidik dikumpulkan	250
Peratus (%)	94.34

Berdasarkan Jadual 4.1, sebanyak 265 soal selidik telah diedarkan dikalangan Kakitangan Penguasa Kastam bergred WK44, WK41, WK32, WK27, WK26, WK22 dan WK19, Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Selangor dengan menggunakan kaedah persampelan *stratified proportionate random sampling*. Jumlah keseluruhan respondent adalah seramai 831 orang. Walau bagaimanapun mengikut Sekaran

(2003) hanya 265 sample diperlukan di dalam kajian ini. Dari 265 soal selidik yang diedarkan, pengkaji telah berjaya mengutip sebanyak 250 daripada soal selidik tersebut yang menyumbang kepada 94.34% jumlah soal selidik yang berjaya dikumpulkan.

Profil Responden

Di dalam kajian ini profil responden yang dianalisa termasuklah jantina, gred jawatan, umur, pengalaman bekerja, dan latar belakang akademik.

Jadual 4.2
Profil Responden

		Frequency	Percent
Jantina	Lelaki	195	78
	Perempuan	55	22
Gred Jawatan	WK44 dan WK41	61	24.4
	WK32	5	2
	WK 29	10	4
	WK 26	5	2
	WK 22	73	29.2
	WK19	96	38.4
Umur	20 - 30 tahun	93	37.2
	31 - 40 tahun	79	31.6
	41 - 50 tahun	46	18.4
	51 tahun dan ke atas	32	12.8
Tahun berkhidmat	Kurang dari 1 tahun	24	9.6
	1 - 5 tahun	43	17.2
	6 - 10 tahun	55	22
	11 tahun ke atas	128	51.2
Latarbelakang akademik	SPM	175	70
	STPM	15	6
	Diploma	17	6.8
	Ijazah Sarjana Muda	43	17.2

Jadual 4.2 menunjukkan bahawa majoriti responden adalah lelaki (78%) dan selebihnya adalah perempuan (22%). Kajian ini melibatkan 61 orang anggota WK44 dan WK41, 5 orang gred WK32, 10 orang gred WK27, 5 orang gred WK26 dan selebihnya 73 dan 96 orang untuk gred WK22 dan WK19 masing-masing. Daripada

jumlah responden ini, majoriti adalah berumur antara umur 20 hingga 40 tahun iaitu berjumlah 172 orang. Di JKDM Selangor, majoriti adalah berkhidmat lebih dari 11 tahun iaitu berjumlah 128 orang. Kebanyakan responden berlatar belakang pendidikan sama ada SPM (175 orang) dan ijazah sarjana muda (43 orang).

4.3 Kajian Rintis

Kajian rintis telah dijalankan untuk menguji kesahan soal selidik di dalam kajian ini. Syarat untuk mengesahkan kesahan untuk item-item di dalam soal selidik adalah dengan nilai Cronbach Alpha 0.7 dan ke atas. Walau bagaimanapun Sekaran (2003) menyatakan bahawa nilai Cronbach Alpha 0.6 sehingga 0.7 adalah diterima tetapi dikategorikan sebagai lemah.

4.3.1 Kepuasan kerja

Merujuk kepada Jadual 4.3 di bawah, nilai Cronbach Alpha bagi 36 item kepuasan kerja adalah 0.879. Nilai ini menggambarkan instrumen kepuasan kerja di dalam kajian ini adalah *reliable*.

Jadual 4.3

Ujian kesahan bagi kepuasan kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.879	36

4.3.2 Komitmen organisasi

Merujuk kepada Jadual 4.4 di bawah, nilai Cronbach Alpha bagi 18 item kepuasan kerja adalah 0.762. Nilai ini menggambarkan instrumen kepuasan kerja di dalam kajian ini adalah *reliable*.

Jadual 4.4

Ujian kesahan bagi komitmen organisasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.762	18

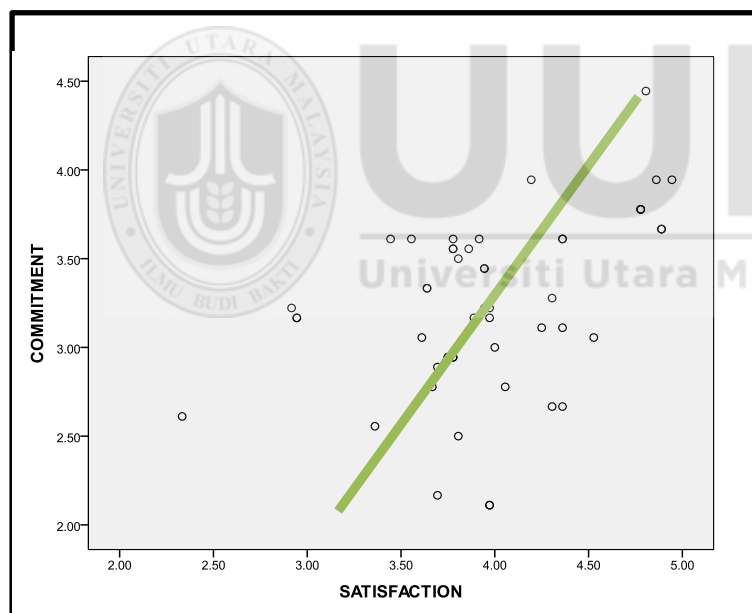
4.4 Data Screening

Data screening dijalankan untuk memastikan bahawa data yang dikumpul adalah *linear*, normal dan bebas dari *outlier*. Ujian *scatter plot* dijalankan untuk memastikan data adalah *linear*. Manakala ujian *skewness* dan *kurtosis* dijalankan untuk menguji kenormalan data. Nilai *skewness* dan *kurtosis* perlu diantara ± 1.96 . Bagi *outlier*, ujian *box plot* telah dijalankan yang merupakan ujian bagi *univariate outlier*.

4.4.1 Linearity

Linearity digunakan untuk menunjukkan hubungan antara pembolehubah bersandar dan bebas. Merujuk kepada Rajah 4.1, graf *scatter plot* adalah berbentuk oval dan bersimetri yang menerangkan bahawa data adalah *linear*.

Rajah 4.1
Ujian *Linearity*



4.4.2 Normaliti

Ujian Normaliti digunakan untuk mengesan *error* dalam serakan data. Dalam ujian Normaliti ini, nilai *skewness* dan *kurtosis* perlulah dalam julat ± 1.96 . Jika julat nilai bagi kedua-dua *skewness* dan *kurtosis* adalah julat nilai ini, maka data dikatakan sebagai normal.

Jadual 4.5

Keputusan ujian Normaliti

		Statistics	
		Kepuasan kerja	Komitmen kerja
N	Valid	250	250
	Missing	0	0
Skewness		-.324	-.330
Kurtosis		.645	.108

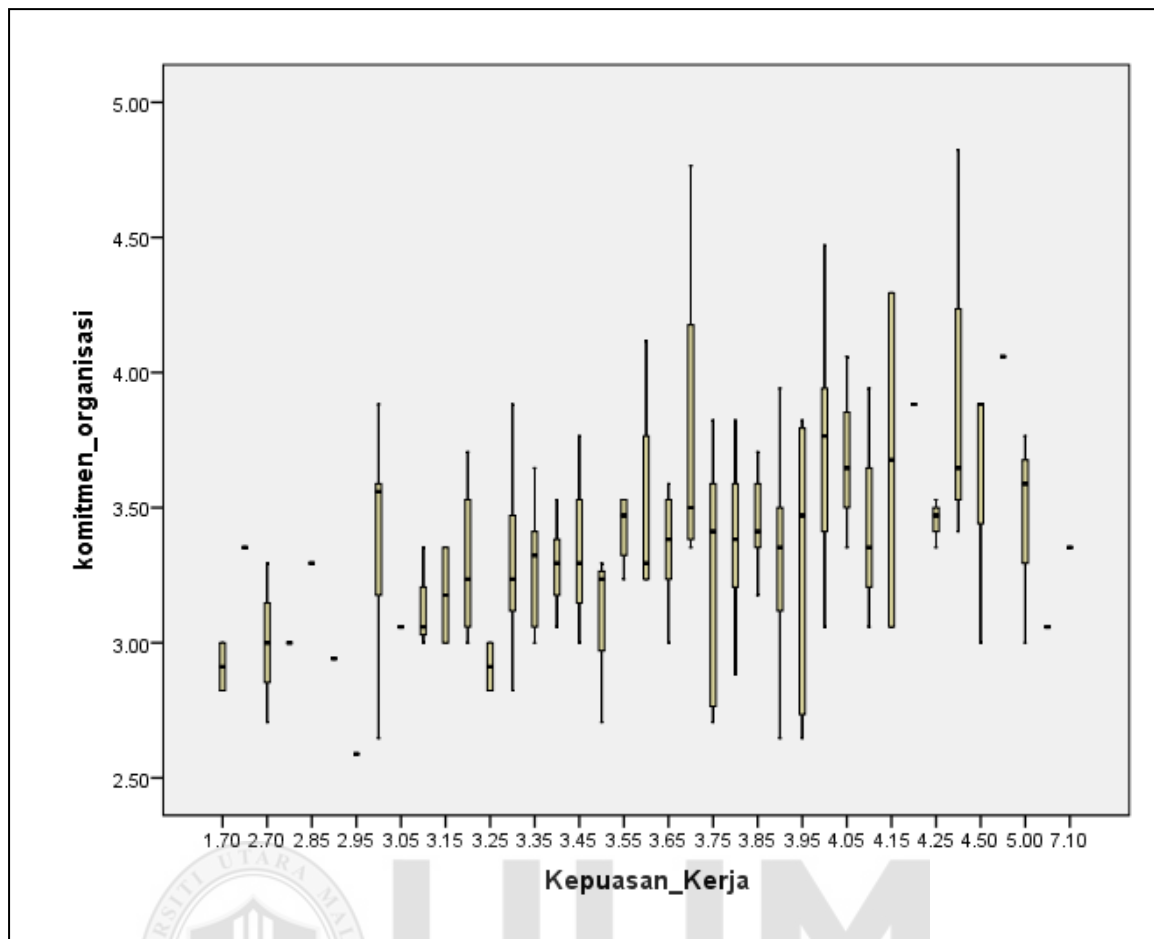
Jadual 4.5 menunjukkan bahawa semua nilai *skewness* dan *kurtosis* bagi kedua-dua pembolehubah, kepuasan kerja dan komitmen kerja adalah dalam julat nilai ± 1.96 .

Maka, data untuk kajian ini dikatakan sebagai normal.

4.5 *Univariate Outlier*

Ujian *outlier* dilakukan untuk menyingkirkan data yang ekstreme dalam kajian ini.

Ujian *boxplot* dijalankan untuk ujian *outlier* ini.



Rajah 4.2
Boxplot

Dalam ujian *univariate outlier* dengan menggunakan boxplot, tiada data ekstreme dijana. Maka, tiada responden dikeluarkan dari kajian di dalam proses *outlier* ini.

4.6 Faktor Analisis

Faktor analisis digunakan untuk menganalisis kesahan konstruk (*construct validity*) bagi sesuatu instrumen. Analisis ini juga digunakan untuk meringkaskan item-item yang digunakan di dalam sesuatu instrument kepada dimensi-dimensi yang *reliable*. Di dalam faktor analisis, pengkaji akan merujuk kepada *eigenvalue* ≥ 1 dan peratus *eigenvalue* terkumpul $\geq 60\%$.

Dalam faktor analisis terdapat beberapa syarat yang perlu diikuti iaitu nilai *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)* perlulah di atas 0.5, *Bartlett's Test* perlu signifikan, nilai *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* perlu melebihi 0.5 dan nilai *partial* kolerasi perlu kurang daripada 0.7 . Untuk faktor analisis ini pengkaji telah menggunakan *varimax rotation* dengan nilai *eigenvalue* melebihi 1.0 dan *loading factor* melebihi 0.5. Faktor analisis dilakukan dengan tujuan untuk mengecilkan dan meringkaskan bilangan pembolehubah yang besar kepada kecil (Zikmund et. al 2010). Sebelum Faktor analisis dilakukan ujian pertama adalah dengan menguji kolerasi *anti image*, *KMO* dan *Bartlett's*.

4.5.1 Factor Loading

Factor loading merujuk kepada jumlah item yang di himpun (*converge*) di dalam sesuatu faktor. Kajian ini menggunakan nilai *factor loading* > 0.5 (Meyers et al, 2006). Jika dua atau lebih item yang menunjukkan nilai yang sama iaitu 0.5 dalam lebih dari satu faktor, item tersebut akan digugurkan memandangkan berlaku *cross loading*. Tambahan lagi, menurut Meyers et. al (2006), jika item mencatatkan nilai *factor loading* > 0.5 tetapi hanya satu item sahaja yang mewakili suatu faktor, maka, faktor tersebut perlu digugurkan.

4.5.1.1 Kepuasan Kerja

Jadual 4.6 menunjukkan bahawa nilai KMO adalah di atas 0.5 manakala Ujian Bartlett adalah signifikan. Maka, instrumen kepuasan kerja yang digunakan di dalam kajian ini sesuai untuk dilakukan Faktor analisis.

Jadual 4.6
Ujian KMO dan Bartlett

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.876
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1580.011
	Df	250
	Sig.	.000

Bagi anti image correlation, nilai MSA adalah di atas 0.5 dan nilai partial correlation adalah di bawah 0.7 untuk semua item dalam instrumen komitmen kerja.



Jadual 4.7
Anti-image correlation

Anti-image Matrices																				
		KK 1	KK 2	KK 3	KK 4	KK 5	KK 6	KK 7	KK 8	KK 9	KK 10	KK 11	KK 12	KK 13	KK 14	KK 15	KK 16	KK 17	KK 19	KK 20
Anti-image Correlation	KK 1	.836 ^a	-.308	-.066	-.041	-.025	.062	-.113	-.144	.025	.008	-.020	.049	.095	-.040	.097	.065	-.046	-.143	-.084
	KK 1	-.308	.667 ^a	.030	-.039	.003	-.177	-.015	.063	-.146	-.142	.104	-.097	-.220	.170	.104	.014	.040	.044	-.073
	KK 1	-.066	.030	.929 ^a	-.363	.032	-.105	-.088	-.070	-.006	.024	-.185	.019	.064	-.159	.045	-.138	-.012	.071	-.077
	KK 1	-.041	-.039	-.363	.927 ^a	-.230	-.148	-.007	-.031	-.001	-.096	-.004	.072	-.015	-.137	-.038	-.084	.145	-.019	.010
	KK 1	-.025	.003	.032	-.230	.901 ^a	-.163	-.292	-.057	.164	-.248	-.058	-.112	.016	-.050	.082	-.007	-.143	.203	-.215
	KK 1	.062	-.177	-.105	-.148	-.163	.895 ^a	-.088	.099	-.134	.105	.169	-.072	.188	-.184	.017	-.015	-.034	-.275	.032
	KK 1	-.113	-.015	-.088	-.007	-.292	-.088	.769 ^a	-.327	-.166	.090	.044	.221	-.054	-.118	-.256	.109	-.092	-.200	.550
	KK 1	-.144	.063	-.070	-.031	-.057	.099	-.327	.833 ^a	-.213	.067	-.012	-.164	-.021	.014	.151	-.063	.091	.122	-.245
	KK 1	.025	-.146	-.006	-.001	.164	-.134	-.166	-.213	.907 ^a	-.271	-.204	-.168	-.005	.032	-.154	.137	-.070	.126	-.099
	KK 10	.008	-.142	.024	-.096	-.248	.105	.090	.067	-.271	.902 ^a	-.414	-.135	.079	.054	-.071	-.057	-.107	-.118	.057
	KK 11	-.020	.104	-.185	-.004	-.058	.169	.044	-.012	-.204	-.414	.894 ^a	-.112	.042	-.098	.010	.180	.026	-.207	.022

	KK 12	.049	-.097	.019	.072	-.112	-.072	.221	-.164	-.168	-.135	-.112	.925 ^a	.067	-.264	-.122	-.090	-.072	-.052	.124
	KK 13	.095	-.220	.064	-.015	.016	.188	-.054	-.021	-.005	.079	.042	.067	.547 ^a	-.005	-.208	-.168	.084	-.248	-.084
	KK 14	-.040	.170	-.159	-.137	-.050	-.184	-.118	.014	.032	.054	-.098	-.264	-.005	.930 ^a	-.266	-.003	-.068	.083	-.116
	KK 15	.097	.104	.045	-.038	.082	.017	-.256	.151	-.154	-.071	.010	-.122	-.208	-.266	.883 ^a	-.321	-.020	.063	-.149
	KK 16	.065	.014	-.138	-.084	-.007	-.015	.109	-.063	.137	-.057	.180	-.090	-.168	-.003	-.321	.861 ^a	-.215	-.162	.017
	KK 17	-.046	.040	-.012	.145	-.143	-.034	-.092	.091	-.070	-.107	.026	-.072	.084	-.068	-.020	-.215	.929 ^a	-.262	-.049
	KK 19	-.143	.044	.071	-.019	.203	-.275	-.200	.122	.126	-.118	-.207	-.052	-.248	.083	.063	-.162	-.262	.817 ^a	-.209
	KK 20	-.084	-.073	-.077	.010	-.215	.032	.550	-.245	-.099	.057	.022	.124	-.084	-.116	-.149	.017	-.049	-.209	.575 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Jadual 4.8 menunjukkan bahawa apabila dijalankan Faktor analisis, sembilan faktor telah dikonstruksi dengan nilai *eigenvalue* lebih daripada 1 dan nilai peratus *eigenvalue* terkumpul adalah melebihi 60%.

Jadual 4.8

Eigenvalue untuk kepuasan kerja

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.613	23.924	23.924	8.613	23.924	23.924	7.065	19.626	19.626
2	7.007	19.464	43.387	7.007	19.464	43.387	5.368	14.910	34.536
3	3.864	10.732	54.120	3.864	10.732	54.120	4.202	11.673	46.210
4	2.338	6.495	60.614	2.338	6.495	60.614	3.369	9.359	55.568
5	1.824	5.065	65.680	1.824	5.065	65.680	1.948	5.411	60.979
6	1.593	4.424	70.103	1.593	4.424	70.103	1.778	4.938	65.917
7	1.209	3.359	73.462	1.209	3.359	73.462	1.761	4.893	70.810
8	1.183	3.287	76.749	1.183	3.287	76.749	1.615	4.485	75.295
9	1.086	3.016	79.765	1.086	3.016	79.765	1.609	4.469	79.765

Jadual 4.9

Rotated Component Matrix bagi kepuasan kerja
Factor Loading untuk kepuasan kerja

Rotated Component Matrix^a

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
I often feel that I do not know what is going on with the organisation	.824	-.050	-.015	.045	-.117	.287	-.079	-.120	.039
I do not feel that the work I do is appreciated	.818	-.032	-.078	-.155	-.010	-.107	-.072	-.293	-.174
Raises are too few and far between	.801	.021	.357	.034	.097	.112	-.050	.188	-.027
My efforts to do a good job are seldom blocked by red tape	.769	.115	.066	.052	-.160	-.011	-.036	.142	.379
I sometimes feel my job is meaningless	.744	-.157	-.143	.129	.258	-.246	.374	.023	-.084
My supervisor shows too little interest in the feelings of subordinates	.743	.233	-.053	-.198	.103	.061	-.034	.179	.158
Work assignments are not fully explained	.680	.264	.113	.039	.117	.063	.336	.097	.264
There is too much bickering and fighting at work	.656	.141	-.078	-.201	-.132	.218	.326	.030	.384
The goals of this of this organization are not clear to me.	.647	.074	-.096	-.102	.419	.133	-.157	-.059	.021
I feel unappreciated by the organisation when I think about what they pay me	.579	-.356	.480	-.038	.026	-.084	-.008	.184	.193
When I do a good job, I receive the recognition for it that I should receive	-.068	.824	.103	-.117	.174	.057	-.186	.047	-.020
I feel a sense of pride in doing my job.	.116	.775	-.014	.234	.030	.008	.182	-.284	.155
I like doing the things I do at work.	.077	.771	.248	-.024	.022	.261	.121	.057	-.109
The benefits we receive are as good as most other organisations offer	-.061	.712	.125	-.058	.154	-.187	.323	-.066	.133

(Continued)

Jadual 4.9 (Continued)
Factor Loading for Job Satisfaction

Rotated Component Matrix^a

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
I find I have to work harder at my job because of the incompetence of people I work with.	.422	.668	-.044	-.137	-.072	-.103	.016	.255	-.170
People get ahead as fast as they do in other places	-.099	.656	.494	.075	.230	-.054	.142	.260	-.050
The benefit package we have is equitable.	.028	.605	.393	.002	-.052	-.077	.453	.172	.340
I have too much to do at work	.327	.552	.481	-.024	.000	.134	-.030	-.225	-.154
Those who do well on the job stand a fair chance of being promoted	-.049	.136	.843	.074	.040	-.028	.068	.181	-.098
I am satisfied with my chances for promotion	-.188	.420	.782	-.069	-.009	-.147	.094	-.111	.155
My supervisor is quite competent in doing his/her job	.157	.105	.677	.048	.180	.278	.041	.133	.103
I have too much paperwork	.166	.379	.636	.108	.190	.274	.134	-.181	-.353
I enjoy my coworkers	.002	.036	-.106	.882	-.155	.173	-.016	-.108	-.020
There is too little chance for promotion on my job	.252	-.254	-.092	.700	.171	.130	-.027	-.038	.286
My job is enjoyable	-.407	.198	.154	.676	-.111	-.047	-.168	.281	-.128
I feel satisfied with my chances for salary increases	-.455	.178	.300	.618	.109	-.117	.340	.037	-.115
I like the people I work with	-.070	.097	.522	.590	.221	.282	-.067	.168	.026
I like my supervisor	-.427	-.225	.394	.586	-.013	-.018	.178	-.177	-.099
Many of our rules and procedures make doing a good job difficult	.049	.141	.252	-.038	.778	.166	.247	-.119	-.050
Communications seem good within this organisation	.072	.537	.235	.105	.605	-.095	.001	.134	.234
There are benefits we do not have which we should have.	.100	.062	.219	.203	.168	.849	.009	.121	.018
I don't feel my efforts are rewarded the way they should be.	.337	-.170	-.187	.417	-.234	.503	.209	-.070	.004

(Continued)

Jadual 4.9 (Continued)
Factor Loading for Job Satisfaction

Rotated Component Matrix^a

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
I feel I am being paid a fair amount for the work I do	-.023	.376	.209	.015	.272	.131	.739	.040	-.074
There are few rewards for those who work here.	.456	.128	.240	-.130	-.025	.111	.182	.717	-.043
My supervisor is unfair to me	.341	.277	-.113	-.252	.406	-.170	.219	-.500	.032
I am not satisfied with the benefit I receive	.487	.015	-.024	.037	.089	.020	-.034	-.101	.751

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 13 iterations.

Jadual 4.9 menunjukkan keputusan *rotated component matrix* untuk 9 faktor yang diskriminan. Berasaskan *loading factor* ≥ 0.5 , hanya 6 faktor sahaja yang akan diuji di dalam kajian ini memandangkan faktor 7, 8 dan 9 hanya diwakili oleh 1 item sahaja. Menurut Meyers et al (2006), tiada faktor yang boleh diwakili 1 item sahaja.

4.5.1.2 Komitmen kerja

Jadual 4.10 menunjukkan bahawa nilai KMO adalah di atas 0.5 manakala Ujian Bartlett adalah signifikan. Maka, instrumen kepuasan kerja yang digunakan di dalam kajian ini sesuai untuk dilakukan faktor analisis.

Jadual 4.10
Ujian KMO dan Bartlett

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.774
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1276.054
	Df	250
	Sig.	.000

Bagi anti image correlation, nilai MSA adalah di atas 0.5 dan nilai partial correlation adalah di bawah 0.7 untuk semua item dalam instrumen komitmen kerja.

Jadual 4.11
Anti Image Correlation

		Eff.1	Eff.2	Eff.3	Eff.4	Eff.5	Eff.6	Cont.1	Cont.2	Cont.3	Cont.4	Cont.5	Cont.6	Norm.1	Norm.2	Norm.3	Norm.5	Norm.6
AIC	Eff.1	.740 ^a	-.291	.045	-.083	-.114	-.320	-.255	-.019	-.113	.140	.138	.115	.013	-.163	.153	-.016	-.169
	Eff. 1	-.291	.814 ^a	.063	.052	-.099	.007	-.126	-.053	.017	-.091	.118	-.075	.066	.068	-.106	.098	.075
	Eff. 1	.045	.063	.648 ^a	-.444	-.442	-.047	.161	.094	-.066	-.160	-.020	-.047	-.042	.095	.036	.102	-.170
	Eff. 1	-.083	.052	-.444	.696 ^a	-.033	-.122	-.069	-.030	.109	-.052	-.030	-.069	-.147	-.001	-.116	-.093	.139
	Eff. 1	-.114	-.099	-.442	-.033	.695 ^a	.136	.160	-.149	-.017	-.027	-.172	-.043	-.249	.020	-.058	.060	.158
	Eff. 1	-.320	.007	-.047	-.122	.136	.812 ^a	.093	-.011	-.058	.030	.073	-.073	.100	.017	-.073	-.057	-.163
	Eff.1	-.255	-.126	.161	-.069	.160	.093	.825 ^a	-.217	-.031	-.261	-.254	-.056	-.012	-.007	-.046	-.081	.035

	Cont. 2	- .019	- .053	.094	-.030	-.149	-.011	-.217	.838 ^a	-.364	-.224	-.055	-.044	.030	.083	.102	-.001	-.250
	Cont 3	- .113	.017	-.066	.109	-.017	-.058	-.031	-.364	.839 ^a	-.382	.000	-.203	.065	-.008	-.051	-.056	.097
	Cont. 4	.140	- .091	-.160	-.052	-.027	.030	-.261	-.224	-.382	.833 ^a	.134	.082	.104	-.039	-.082	-.030	-.048
	Cont. 5	.138	.118	-.020	-.030	-.172	.073	-.254	-.055	.000	.134	.663 ^a	-.249	-.190	-.041	.112	.107	.009
	Cont6	.115	- .075	-.047	-.069	-.043	-.073	-.056	-.044	-.203	.082	-.249	.779 ^a	.121	-.142	-.035	-.092	.030
	Norm. 1	.013	.066	-.042	-.147	-.249	.100	-.012	.030	.065	.104	-.190	.121	.794 ^a	-.036	-.001	-.093	-.078
	Norm. 2	- .163	.068	.095	-.001	.020	.017	-.007	.083	-.008	-.039	-.041	-.142	-.036	.761 ^a	-.431	-.086	-.005
	Norm. 3	.153	- .106	.036	-.116	-.058	-.073	-.046	.102	-.051	-.082	.112	-.035	-.001	-.431	.759 ^a	-.261	-.174
	Norm. 5	- .016	.098	.102	-.093	.060	-.057	-.081	-.001	-.056	-.030	.107	-.092	-.093	-.086	-.261	.861 ^a	-.175
	Norm. 6	- .169	.075	-.170	.139	.158	-.163	.035	-.250	.097	-.048	.009	.030	-.078	-.005	-.174	-.175	.782 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Jadual 4.12

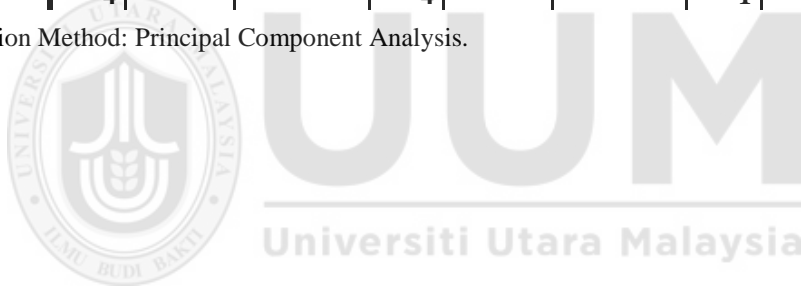
Eigenvalues bagi komitmen kerja

Merujuk kepada jadual 4.12 di atas, terdapat 5 faktor yang mempunyai nilai *eigenvalue* lebih dari 1 dan peratusan terkumpul nilai *eigenvalue* di atas 60%. Maka kajian ini akan menguji *convergent test* dengan melibatkan 5 faktor ini.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.218	28.988	28.988	5.218	28.988	28.988	4.603	25.570	25.570
2	3.664	20.355	49.343	3.664	20.355	49.343	3.107	17.260	42.830
3	1.739	9.658	59.001	1.739	9.658	59.001	2.401	13.336	56.166
4	1.464	8.131	67.132	1.464	8.131	67.132	1.728	9.598	65.764
5	1.304	7.247	74.379	1.304	7.247	74.379	1.551	8.615	74.379

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Jadual 4.13*Factor Loading untuk komitmen kerja***Rotated Component Matrix^a**

	Component				
	1	2	3	4	5
Even if it were to my advantage, I do not feel it would be right to leave my organisation now	.809	.309	-.035	.254	.089
Too much of my life would be disrupted if I decided I wanted to leave my department now	.803	-.045	.101	-.074	.318
It would be very hard for me to leave my department right now, even if I want to	.783	-.148	-.061	-.009	-.184
This organisation deserves my loyalty	.740	.178	.038	-.159	.027
I would be very happy to spend the rest of my career with this department	.740	.291	.012	-.170	-.022
I feel that I have too few options to consider leaving this department	.676	-.012	.449	.262	-.138
Right now, staying with my department is a matter of necessity as much as desire	.655	-.117	-.301	.477	.132
I owe a great deal to my organisation	.566	.376	.060	-.269	.451
I would feel guilty if I left my organisation now	.138	.859	-.166	.072	.180
I do not feel any obligation to remain with my current employer	.129	-.731	.412	.105	.105
I really feel as if this department's problems are my own.	.330	.711	.288	-.147	-.153
This department has a great deal of personal meaning for me	.027	.651	-.311	.069	.488
Would not leave my organisation right now because I have a sense of obligation to the people in it	.109	.625	-.478	.324	.142
I do not feel "emotionally attached" to this department	.154	-.101	.862	.049	-.074
I do not feel a strong sense of "belonging" to my department	-.159	-.314	.806	.110	.063
I do not feel like "part of the family" at my department	-.245	-.004	.084	.889	.015
One of the few negative consequences of leaving this department would be the scarcity of available alternatives	.349	.105	.289	.530	-.297
If I had not really put so much of myself into this department, I might consider working elsewhere	-.042	-.054	.011	.023	-.862

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Jadual *rotated component matrix* di atas menunjukkan 5 faktor yang diskriminan. Berdasarkan *loading factor* yang telah ditentukan iaitu ≥ 0.5 , hanya 4 faktor yang boleh terus digunakan untuk analisis berikutnya kerana faktor yang kelima hanya diwakili oleh satu item sahaja. Menurut Meyers et. al (2006) suatu faktor tidak boleh diwakili oleh satu item.

4.6 Ujian *reliability* selepas faktor analisis

Sebelum ujian korelasi dan regresi berganda dilakukan, pengkaji telah menjalankan ujian *reliability* terhadap faktor-faktor yang telah dikonstruksi oleh Faktor analisis.

4.6.1 Kepuasan kerja selepas Faktor analisis

Jadual 4.14 menerangkan nilai *Cronbach Alpha* bagi 6 faktor yang dikonstruksi oleh ujian Faktor analisis. Faktor 1, 2, 3 dan 4 telah merekodkan nilai *Cronbach Alpha* 0.913, 0.854, 0.841 dan 0.832 masing-masing. Manakala faktor 5 dan 6 merekodkan nilai *Cronbach Alpha* 0.574 dan 0.597 masing-masing. Merujuk kepada syarat yang dinyatakan oleh Sekaran (2003) di mana nilai *Cronbach Alpha* 0.6 ke atas sahaja diukur sebagai *reliable* maka hanya faktor 1, 2, 3 dan 4 sahaja dikira sebagai *reliable* untuk diteruskan ujian seterusnya.

Jadual 4.14Ujian *reliability* untuk kepuasan kerja selepas Faktor analisis

Variables/ Dimension	Items (Questions)	Reliability (α value)
1	I often feel that I do not know what is going on with the organisation	0.913
	I do not feel that the work I do is appreciated	
	Raises are too few and far between	
	My efforts to do a good job are seldom blocked by red tape	
	I sometimes feel my job is meaningless	
	My supervisor shows too little interest in the feelings of subordinates	
	Work assignments are not fully explained	
	There is too much bickering and fighting at work	
	The goals of this of this organization are not clear to me.	
	I feel unappreciated by the organisation when I think about what they pay me	
2	When I do a good job, I receive the recognition for it that I should receive	0.854
	I feel a sense of pride in doing my job.	
	I like doing the things I do at work.	
	The benefits we receive are as good as most other organisations offer	
	I find I have to work harder at my job because of the incompetence of people I work with.	
	People get ahead as fast as they do in other places	
	The benefit package we have is equitable.	
	I have too much to do at work	
3	Those who do well on the job stand a fair chance of being promoted	0.841
	I am satisfied with my chances for promotion	
	My supervisor is quite competent in doing his/her job	
	I have too much paperwork	
	I like the people I work with	

4	I enjoy my coworkers	0.832
	There is too little chance for promotion on my job	
	My job is enjoyable	
	I feel satisfied with my chances for salary increases	
	I like the people I work with	
	I like my supervisor	
5	Many of our rules and procedures make doing a good job difficult	0.574
	Communications seem good within this organisation	
6	There are benefits we do not have which we should have.	0.597
	I don't feel my efforts are rewarded the way they should be.	

Untuk menamakan dimensi-dimensi yang *reliable* selepas Faktor analisis untuk kepuasan kerja, kajian ini telah merujuk kepada Luthan (1998) di mana dimensi-dimensi tersebut adalah seperti yang dinyatakan oleh jadual 4.15 iaitu ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji.

Jadual 4.15

Dimensi kepuasan kerja selepas Faktor analisis

Faktor	Dimensi kepuasan kerja selepas Faktor analisis
1	Ganjaran (<i>reward</i>)
2	Faedah (<i>Benefit</i>)
3	Kenaikan pangkat (<i>Promotion</i>)
4	Gaji (<i>Salary</i>)

4.6.2 Komitmen kerja

Jadual 4.16 seperti di bawah menunjukkan bahawa nilai *Cronbach Alpha* bagi 3 dimensi komitmen kerja adalah di atas 0.6 maka dimensi-dimensi ini adalah *reliable* untuk ujian seterusnya. Nilai *Cronbach Alpha* bagi dimensi 1, 2 dan 3 adalah masing-masing merekodkan 0.881, 0.795 dan 0.721. Dimensi ke 4 yang merekodkan nilai *Cronbach Alpha* 0.414 akan dikeluarkan dari ujian selanjutnya memandangkan nilai ini tidak memenuhi syarat *reliability*.

Jadual 4.16

Ujian *Reliability* untuk komitmen kerja

Variables/ Dimension	Items (Questions)	Reliability (α value)
1	Even if it were to my advantage, I do not feel it would be right to leave my organisation now	0.881
	Too much of my life would be disrupted if I decided I wanted to leave my department now	
	It would be very hard for me to leave my department right now, even if I want to	
	This organisation deserves my loyalty	
	I would be very happy to spend the rest of my career with this department	
	I feel that I have too few options to consider leaving this department	
	Right now, staying with my department is a matter of necessity as much as desire	
	I owe a great deal to my organisation	
2	I would feel guilty if I left my organisation now	0.795
	I really feel as if this department's problems are my own.	
	This department has a great deal of personal meaning for me	
	Would not leave my organisation right now because I have a sense of obligation to the people in it	
3	I do not feel "emotionally attached" to this department	0.721
	I do not feel a strong sense of "belonging" to my	

	department	
4	I do not feel like "part of the family" at my department	0.414
	One of the few negative consequences of leaving this department would be the scarcity of available alternatives	

Untuk menentukan nama bagi dimensi yang *reliable* bagi pembolehubah komitmen kerja selepas Faktor analisis bagi kajian ini, pengkaji telah merujuk kepada dimensi komitmen kerja yang dicadangkan oleh Meyer and Allen (1991) iaitu komitmen berterusan, normatif dan afektif.

Jadual 4.17
Dimensi komitmen kerja selepas Faktor analisis

Faktor	Dimensi komitmen kerja
1	<i>Continuance</i>
2	Normatif
3	Afektif

4.7 Penyataan semula hipotesis kajian

Hasil dari Faktor analisis dan ujian *reliability* bagi semua dimensi setiap pembolehubah kajian, pengkaji telah melakukan penyataan semula hipotesis seperti di bawah:

Hipotesis 1

H1a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara ganjaran dan komitmen efektif.

H1b : Terdapat pengaruh yang signifikan antara faedah dan komitmen efektif.

H1c : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kenaikan pangkat dan komitmen efektif.

H1d : Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaji dan komitmen efektif.

Hipotesis 2

H2a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara ganjaran dan komitmen *continuance*.

H2b : Terdapat pengaruh yang signifikan antara faedah dan komitmen *continuance*.

H2c : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kenaikan pangkat dan komitmen *continuance*.

H2d : Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaji dan komitmen *continuance*.

Hipotesis 3

- H3a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara ganjaran dan komitmen normatif.
- H3b : Terdapat pengaruh yang signifikan antara faedah dan komitmen normatif.
- H3c : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kenaikan pangkat dan komitmen normatif.
- H3d : Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaji dan komitmen normatif.

4.8 Ujian korelasi

Ujian korelasi dijalankan untuk menguji hubungan antara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji di dalam kajian ini. Keputusan ujian korelasi adalah seperti di bawah:

Jadual 4.18

Keputusan ujian korelasi antara dimensi-dimensi kepuasan kerja dan komitmen kerja

		Correlations			
		Ganjaran	Faedah	Kenaikan pangkat	Gaji
Berterusan	Pearson Correlation	-.079	.474**	.639**	.094
	Sig. (2-tailed)	.575	.000	.000	.509
	N	52	52	52	52
Normatif	Pearson Correlation	-.533**	.069	.169	.493**
	Sig. (2-tailed)	.000	.626	.232	.000
	N	52	52	52	52
Afektif	Pearson Correlation	.767**	.337*	.097	-.308*
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.493	.026
	N	52	52	52	52

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 4.18 di atas menerangkan hubungan antara dimensi-dimensi kepuasan kerja dengan komitmen kerja. Keputusan menunjukkan bahawa komitmen *continuance* berhubung secara positif dan signifikan dengan faedah dengan correlation coefficient, 0.474, yang menerangkan hubungan yang sederhana. Komitmen *continuance* juga berhubungan secara signifikan dan positif dengan kenaikan pangkat dan hubungan ini adalah kuat dengan nilai correlation coefficient adalah 0.639. Walau bagaimanapun komitmen *continuance* tidak berhubungan secara signifikan dengan ganjaran dan gaji.

Untuk komitmen normatif, ganjaran dan gaji mempunyai hubungan signifikan. Walau bagaimanapun, hubungan antara komitmen normatif dan ganjaran adalah negatif. Sementara itu, hubungan antara komitmen afektif dan ganjaran merekodkan

hubungan yang paling kuat dengan nilai *correlation coefficient* 0.767 serta hubungan ini adalah hubungan yang positif. Komitmen afektif juga merekodkan hubungan yang signifikan dan positif dengan faedah manakala hubungan antara komitmen ini dengan gaji adalah negatif.

4.9 Analisis regresi berganda

Sebelum menjalankan analisis regresi beberapa syarat perlu dipenuhi, pertama tidak ada *residual violation* dan tidak berlaku multicollinearty. Untuk *residual violation casewise diagnostic* adalaah dibawah nilai 3. Untuk *multicollinearty* dua ujian akan dilakukan iaitu, ujian *Variance Inflation Factor (VIF)* dan ujian *Tolerance*. Untuk *VIF* nilai perlulah lebih daripada 0.1 dan nilai *Tolerance* kurang daripada 10. Dengan melakukan ujian ini maka pengkaji boleh melihat kewujudan keadaan saling mempunyai hubungan yang kuat di antara pemboleh ubah.

4.9.1 Pengaruh ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen *continuous*.

Dalam ujian analisis regresi bagi menguji dimensi kesan kepuasan kerja iaitu ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen *continuous* terdapat 4 kes yang dibuang dalam ujian *residual violation*. Kes-kes ini adalah 161, 172, 135, dan 117. Untuk menguji signifikan model, pengkaji telah menguji nilai F. Dalam ujian analisis model ini nilai F adalah signifikan.

Jadual 4.19
ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.103	3	4.368	26.642	.000 ^b
	Residual	26.066	247	.250		
	Total	39.169	250			
a. Dependent Variable: Komitmen_Continuous_AfterFA						
b.Predictors: (Constant), Ganjaran_AfterFA, Faedah_AfterFA, Kenaikan_pangkat_AfterFA, Gaji_AfterFA						

Jadual 4.20
Ringkasan model

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.578 ^a	.432	.322	.40489	1.697
a. Dependent Variable: Komitmen_Continuous_AfterFA					
b. Predictors: (Constant), Ganjaran_AfterFA, Faedah_AfterFA, Kenaikan_pangkat_AfterFA, Gaji_AfterFA					

Dalam ujian regresi ini nilai R^2 adalah .432 ini bermaksud pembolehubah kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik menerangkan 43.2% komitmen berterusan.

Jadual 4.21
Coefficient correlation

Model	Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	Beta	Tolerance	VIF
Ganjaran	.092*	.927	1.003
Faedah	.027	.852	1.150
Kenaikan	.105*	.664	1.237
Gaji	.075	.774	1.075
a. Dalam jadual di atas ganjaran dan kenaikan pangkat mempengaruhi secara signifikan terhadap komitmen <i>continuous</i> . Dependent Variable: Komitmen berterusan			

4.9.2 Pengaruh ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen afektif.

Dalam ujian analisis regresi bagi menguji dimensi kesan kepuasan kerja iaitu ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen afektif terdapat 7 kes yang dibuang dalam ujian *residual violation*. Kes-kes ini adalah 143, 147, 161, 172, 188, dan 210. Untuk menguji signifikan model, pengkaji telah menguji nilai F. Dalam ujian analisis model ini nilai F adalah signifikan.

Jadual 4.22
ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.557	6	3.569	32.449	.000 ^b
	Residual	28.845	244	.250		
	Total	43.402	250			
a. Dependent Variable: Komitmen Afektif						
b.Predictors: (Constant), Ganjaran, Faedah, Kenaikan pangkat, Gaji						

Jadual 4.23
Ringkasan model

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.387 ^a	.227	.286	.35648	1.558
a. Dependent Variable: Komitmen Afektif After					
b. Predictors: (Constant), Ganjaran, Faedah_, Kenaikan_pangkat, Gaji_					

Dalam ujian regresi ini nilai R^2 adalah .227 ini bermaksud pembolehubah kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik menerangkan 22.7% komitmen berterusan.

Jadual 4.24
Coefficient correlation

Model	Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
Ganjaran	.076*	.845	1.126
Faedah	.013*	.761	1.093
Kenaikan pangkat	.139*	.833	1.273
Gaji	.006	.643	1.482
a. Dependent Variable: Komitmen Afektif			

Dalam jadual di atas ganjaran, faedah dan kenaikan pangkat mempengaruhi secara signifikan terhadap komitmen afektif.

4.9.3 Pengaruh ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen normatif.

Dalam ujian analisis regresi bagi menguji dimensi kesan kepuasan kerja iaitu ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen afektif terdapat 2 kes yang dibuang dalam ujian *residual violation*. Kes-kes ini adalah 97 dan 35. Untuk menguji signifikan model, pengkaji telah menguji nilai F. Dalam ujian analisis model ini nilai F adalah signifikan.

Jadual 4.25
ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.755	2	2.994	44.157	.000 ^b
	Residual	23.609	248	.250		
	Total	35.364	250			
a. Dependent Variable: Komitmen Normatif						
b.Predictors: (Constant), Ganjaran , Faedah , Kenaikan pangkat, Gaji.						

Jadual 4.26
Ringkasan model

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.298 ^a	.115	.176	.25879	1.813
a. Dependent Variable: Komitmen_Normatif_AfterFA					
b. Predictors: (Constant), Ganjaran, Faedah, Kenaikan_pangkat, Gaji					

Dalam ujian regresi ini nilai R^2 adalah .115 ini bermaksud pembolehubah kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik menerangkan 11.5% komitmen berterusan.

Jadual 4.27
Coefficient correlation

Model	Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	Beta	Tolerance	VIF
Ganjaran	.017	.749	1.004
Faedah	.025	.672	1.027
Kenaikan pangkat	.091*	.815	1.386
Gaji	.039	.649	1.061
a. Dependent Variable: Komitmen Normatif			

Dalam jadual di atas hanya kenaikan pangkat mempengaruhi secara signifikan terhadap komitmen normatif.

4.12 Keputusan ujian hipotesis kajian

H1a	Terdapat pengaruh yang signifikan antara ganjaran dan komitmen efektif.	Diterima
H1b	Terdapat pengaruh yang signifikan antara faedah dan komitmen efektif.	Diterima
H1c	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kenaikan pangkat dan komitmen efektif.	Diterima
H1d	Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaji dan komitmen efektif.	Ditolak
H2a	Terdapat pengaruh yang signifikan antara ganjaran dan komitmen <i>continuance</i> .	Diterima
H2b	Terdapat pengaruh yang signifikan antara faedah dan komitmen <i>continuance</i> .	Ditolak
H2c	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kenaikan pangkat dan komitmen <i>continuance</i> .	Diterima
H2d	Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaji dan komitmen <i>continuance</i> .	Ditolak

H3a	Terdapat pengaruh yang signifikan antara ganjaran dan komitmen normatif.	Ditolak
H3b	Terdapat pengaruh yang signifikan antara faedah dan komitmen normatif.	Ditolak
H3c	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kenaikan pangkat dan komitmen normatif.	Diterima
H3d	Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaji dan komitmen normatif.	Ditolak

4.13 Kesimpulan

Bab ini menerangkan keputusan dari analisis data bagi kajian ini. Pengkaji telah melakukan proses *data screening* yang melibatkan ujian *linearity*, normaliti dan univariate outliers. Pengkaji juga telah menjalankan ujian KMO, Bartlett dan MSA sebelum menjalankan Faktor analisis. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen kerja, pengkaji telah menjalankan ujian regresi berganda.

BAB 5

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan dan menyimpulkan penemuan kajian tentang hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi, rekomendasi dan cadangan untuk mengatasi masalah yang timbul dari kajian dan akhirnya, cadangan untuk kajian lanjut akan dibuat.

5.2 Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi di JKDM, Selangor

Berdasarkan rangka kerja penyelidikan dan hipotesis yang dikembangkan dalam Bab 2 kajian itu seharusnya memberi tumpuan kepada 2 pembolehubah kepuasan kerja; intrinsik dan ekstrinsik (Ryan dan Deci, 2000). Selepas kita menggunakan faktor analisis, kajian mendapati terdapat 9 faktor baru muncul. Daripada 9 faktor, hanya 6 faktor yang boleh diwakili sebagai dimensi. 3 faktor dibuang kerana terdapat hanya 1 item dan satu item tidak boleh dimensi (Meyers et al., 2006). Walau bagaimanapun, selepas menjalankan ujian kebolehpercayaan pada 6 dimensi, kami mendapati bahawa hanya 4 dimensi yang boleh dipercayai di mana nilai Cronbach's Alpha adalah ≥ 0.7 (Uma Sekaran, 2003). 4 dimensi kemudian dikategorikan sebagai ganjaran, faedah, promosi dan gaji seperti yang dinyatakan lebih awal dalam Jadual

4.11. 4 dimensi ini dikategorikan sebagai motivasi intrinsik seperti yang disebutkan oleh Rudolph dan Kleimer (1989) dan Sujan (1986).

Kepuasan kerja intrinsik yang diekstrak di dalam kajian ini lebih menerangkan elemen di dalam bidang pengurusan sumber manusia, elemen-elemen ini termasuk di dalam pentadbiran pampasan (*compensation*). Secara umum, pampasan pekerja terbahagi kepada tiga iaitu gaji, faedah (termasuk kewangan dan bukan kewangan) dan insentif (termasuklah jangka pendek atau jangka panjang). Gaji adalah terimaan oleh pekerja hasil dari kerja yang dilakukan. Ia boleh dalam bentuk tunai atau kemasukan ke dalam bank. Faedah pula adalah elemen penggajian seperti elaun dan kerja lebih masa, untuk faedah berbentuk kewangan, atau motivasi dan *sense of belonging*, untuk faedah berbentuk bukan kewangan. Insentif merupakan bentuk penggajian seperti bonus tahunan, untuk insentif jangka pendek dan pencen, untuk insentif jangka panjang.

Dapatan faktor analisis terhadap kepuasan kerja yang melibatkan kakitangan bergred WK 19 sehingga WK 44 di JKDM, Selangor hanya terarah kepada kepuasan kerja intrinsik iaitu perkara-perkara yang tercatat di dalam Peraturan Am (General Order). Ini memberi suatu isyarat kepada pihak Pengurusan Sumber Manusia (PSM), JKDM Ibu Pejabat untuk melihat secara teliti perkara-perkara seperti peluang kenaikan pangkat, peluang melanjutkan pelajaran bercuti penuh, pertukaran cawangan dan lain-lain perkara yang berkenaan dengan faedah pekerjaan kakitangan bagi tujuan mengekalkan kepuasan kerja kakitangan JKDM.

Bagi komitmen kerja kakitangan JKDM, keputusan dari faktor analisis telah mengekstrak 3 diskriminan faktor yang *reliable* iaitu berterusan, efektif dan normatif. Keputusan ini selari dengan dapatan Allen dan Meyer (1991). Tiga dimensi komitmen kerja ini menerangkan bahawa kakitangan JKDM komited untuk mencapai umur pencen dengan agensi ini memandangkan minat dan pengetahuan mereka dalam pekerjaan perkastaman. Kakitangan JKDM juga komited dalam menjaga integriti dan imej JKDM supaya etika perkhidmatan JKDM iaitu Amanah, Berkhidmat, Ikhlas dan Dedikasi (A.B.I.D) dan nilai JKDM iaitu integriti, pantas, cekap, berkesan dan dinamik (i-SPEED) tercapai. Kakitangan JKDM juga komited dalam membantu melakukan kerja-kerja penguatkuasaan perkastaman supaya negara dapat mengutip hasil dengan lebih cekap. Untuk makluman kutipan cukai JKDM adalah penyumbang hasil utama bagi negara.

5.3 Kesan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Kerja Di Kalangan Kakitangan JKDM

Bagi menguji kesan kepuasan kerja terhadap komitmen kerja kakitangan, analisis regresi berganda telah dijalankan.

Dalam ujian kesan kepuasan kerja terhadap komitmen *continuous*, ganjaran dan kenaikan pangkat telah menunjukkan kesan yang signifikan dengan kenaikan pangkat menunjukkan kesan yang tertinggi. Ini memberi maksud bahawa kakitangan di JKDM berhasrat untuk menjawab gred setinggi yang boleh apabila mereka mencapai umur pencen. Pada masa yang sama, ganjaran juga memberikan kesan yang signifikan. Seperti mana yang diketahui umum, kakitangan kerajaan berminat

menjadi penjawat awam antaranya adalah kerana ganjaran pencen apabila mereka mencapai umur pencen samada pilihan atau wajib. Ganjaran pencen ini boleh membantu memastikan kesinambungan pendapatan semasa hari tua. Pencen juga boleh memastikan pasangan kakitangan kerajaan yang telah pencen kekal menerima pencen apabila warga pencen meninggal dunia dengan syarat, pasangan tersebut tidak bernikah selepas itu. Untuk mendapatkan jumlah ganjaran pencen yang tinggi, kakitangan akan berusaha untuk mencapai gred yang tinggi sama ada kakitangan menyambung pelajaran untuk jawatan gred pengurusan atau menghadiri kursus-kursus tertentu yang telah ditentukan oleh *roadmap* Jabatan Pentadbiran dan Sumber Manusia bagi tujuan kenaikan pangkat secara lantikan (KPSL). Oleh yang demikian, pihak pengurusan cawangan JKDM serta pihak PSM, Ibu Pejabat perlu lebih telus dan sentiasa memberi peluang kepada kakitangan yang berminat untuk menyambung pelajaran di peringkat yang lebih tinggi dengan meluluskan cuti belajar. Perlu dijelaskan di sini, walaupun pihak PSM telus dalam meluluskan cuti belajar dan memberi peluang kepada kakitangan untuk menghadiri latihan-latihan untuk kenaikan pangkat, peluang kenaikan pangkat perlu juga lebih telus dan adil. Jika tidak, ianya akan mengundang perasaan kecewa kepada para pekerja yang berusaha meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan mereka dalam pekerjaan untuk tujuan kenaikan pangkat.

Merujuk kepada Jadual 4.24, faktor ganjaran, faedah dan kenaikan mempengaruhi komitmen afektif kakitangan JKDM. Seperti mana yang diperjelaskan di dalam Bab 2, komitmen afektif adalah merupakan usaha berterusan kakitangan untuk merealisasikan misi dan visi JKDM disamping mendokong nilai dan integriti jabatan. Visi dan misi JKDM adalah untuk menjadi Jabatan Kastam bertaraf dunia

dan memungut hasil dan memberi fasilitasi perdagangan melalui penguatkuasaan dan pematuhan undang-undang bagi memacu pertumbuhan ekonomi, memelihara keselamatan negara dan kejahteraan rakyat. Manakala nilai dan integriti jabatan adalah berteraskan A.B.I.D dan i-SPEED. Keputusan dari Jadual 4.24 ini membawa implikasi bahawa untuk pihak JKDM ingin setiap kakitangan bertugas secara cekap dan berkesan merealisasikan visi dan misi jabatan berasaskan nilai jabatan, pihak PSM Ibu Pejabat perlu sentiasa menambahbaik faedah pekerjaan. Faedah pekerjaan berbentuk kewangan adalah tertakluk kepada Perintah Am Jabatan Perkhidmatan Awam, maka, apa yang boleh dipertingkatkan oleh pihak PSM diperingkat dalaman adalah faedah berbentuk bukan kewangan. Sebagai contoh memelihara tahap keselamatan pekerjaan. Kakitangan JKDM terutama di bahagian penguatkuasaan dan penyeludupan terdedah kepada aktiviti penyeludup serta tonto. Oleh yang demikian, kakitangan JKDM terdedah dengan ugutan dari pihak penjenayah. Pihak JKDM melalui Jabatan PSM boleh menentukan keperluan-keperluan keselamatan kepada kakitangan semasa melakukan operasi sebagai contoh senjata serta kerjasama dengan pihak penguatkuasaan yang lain melalui konsep MBOS. Faedah yang lain seperti elaun kritikal patut diberikan kepada kakitangan JKDM yang terlibat dalam unit penguatkuasaan dan penyeludupan. Dalam keputusan ini juga ganjaran akan mempengaruhi komitmen afektif. Ini bermaksud insentif-insentif jangka panjang dan jangka pendek perlu diberikan kepada pekerja supaya mereka dapat menjalankan tugas dengan integriti yang tinggi dan mengelakkan dari menerima sebarang rasuah. Insentif seperti menjalani kursus-kursus penguatkuasaan, persenjataan serta integriti boleh meningkatkan pemahaman serta menyediakan kakitangan dengan situasi-situasi luar jangka serta memberi rasa selamat anggota penguatkuasa dalam menjalankan tugas-tugas operasi. Di dalam kajian ini, kenaikan pangkat akan

mempengaruhi secara signifikan terhadap komitmen afektif kakitangan JKDM. Kenaikan pangkat menggambarkan kenaikan bukan sahaja gaji, tetapi juga faedah dan ganjaran pekerjaan. Kenaikan pangkat boleh meningkatkan motivasi pekerja untuk menjalankan kerja dengan lebih cekap, berkesan serta berintegriti. Ini akan membuatkan misi dan visi JKDM tercapai.

Kajian ini berjaya mendapatkan keputusan melalui analisis regresi berganda bahawa kenaikan pangkat akan mempengaruhi komitmen normatif. Komitmen normatif menerangkan bahawa seseorang pekerja percaya bahawa mereka adalah milik organisasi atau mereka merasakan mereka bertanggungjawab untuk tempat kerja mereka (Bolon, 1997). Komitmen ini menggambarkan kesetiaan pekerja terhadap tanggungjawab dan majikan. Kenaikan pangkat merupakan suatu anugerah dan pengiktirafan kepada pekerja setelah pekerja menunjukkan prestasi kerja yang cemerlang. Sudah semestinya kenaikan pangkat akan disusuli dengan kenaikan gaji, faedah dan ganjaran pekerjaan. Kenaikan pangkat di dalam badan beruniform akan meningkatkan status quo pekerja di dalam jabatan. Oleh yang demikian, pekerja akan lebih bertanggungjawab serta bermotivasi dalam menjalankan tugas dengan cekap dan kekal setia dengan jabatan sehingga mencapai umur pensen.

Walaupun faktor gaji berjaya diekstrak melalui faktor analisis bagi kepuasan kerja dalam kajian ini, tetapi ianya tidak memberi kesan kepada mana-mana dimensi komitmen kerja. Ini adalah kerana gaji kakitangan kerajaan telah ditetapkan melalui skala gaji Jabatan Perkhidmatan Awam. Oleh yang demikian, tiada perubahan boleh dilakukan oleh pihak JKDM untuk meningkatkan komitmen kerja kakitangan.

5.3 Implikasi Pengurusan

Jika dilihat dari hasil kajian ini didapati bahawa hanya kepuasan kerja intrinsik yang melibatkan faktor faedah, ganjaran dan kenaikan pangkat memberi kesan secara signifikan kepada komitmen kerja. Dari ketiga-tiga faktor kepuasan kerja intrinsik ini, di dapati bahawa kenaikan pangkat memberikan kesan kepada kesemua faktor komitmen kerja iaitu afektif, normatif dan *continuance*.

Hasil kajian yang lebih tertumpu kepada kesan kepuasan kerja intrinsik menjadikan pihak Jabatan PSM, Ibu Pejabat JKDM perlu mengambil langkah proaktif dalam mencadangkan kepada pihak pengurusan atasan berkenaan keperluan faedah pekerjaan yang terarah kepada memelihara keselamatan kakitangan JKDM khususnya kakitangan di bahagian penguatkuasaan dan penyeludupan semasa bertugas. Mereka amat terdedah kepada aktiviti jenayah. Maka pakaian kalis peluru amat penting dipakai semasa bertugas. Elaun kritikal untuk kakitangan yang bertugas di bahagian penguatkuasaan dan penyeludupan juga akan boleh membantu meningkatkan komitmen kakitangan dalam menjalankan tugas.

Kebanyakan kakitangan JKDM mempunyai hasrat untuk melanjutkan pelajaran keperingkat yang lebih tinggi. Oleh yang demikian, pihak PSM perlu mempertimbangkan dengan lebih telus berkenaan permohonan cuti belajar bergaji penuh oleh kakitangan yang memohon. Walau bagaimanapun kelulusan cuti belajar bergaji penuh perlulah tertakluk kepada pekeliling JPA dan Perintah Am JPA serta keperluan tugas kakitangan.

Disebabkan kenaikan pangkat mempengaruhi komitmen pekerja secara keseluruhan, maka pemilihan kenaikan pangkat pekerja perlulah dijalankan dengan lebih telus dan adil. Kenaikan pangkat secara lantikan perlu dilakukan dengan merujuk kepada *roadmap* yang telah digariskan oleh jabatan. Perekrutan secara dalaman perlu diambil perhatian memandangkan ramai kakitangan mempunyai kelayakan yang lebih tinggi berbanding kelayakan semasa mereka menyertai JKDM.

Gaya kepimpinan pihak pengurusan juga perlu diubah. Seperti mana yang kita ketahui untuk badan-badan penguatkuasaan serta beruniform, gaya transaksi lebih dominan. Ini termasuklah gaya kepimpinan yang diamalkan di JKDM. Segala arahan kerja akan dilakukan secara horizontal. Walau bagaimanapun, ini bukan bermaksud gaya transformasi tidak boleh diamalkan di JKDM. Bass dan Avolio (1994) menyatakan bahawa kepimpinan transformasi lebih proaktif berbanding kepimpinan transaksi dalam skop memotivasikan pekerja ke arah mencapai prestasi yang tinggi. Kepimpinan transformasi ditakrifkan sebagai kesan hubungan pemimpin terhadap pengikut-pengikutnya, di mana pengikutnya mempunyai kepercayaan, kesetiaan dan rasa hormat kepada pemimpinnya yang mengamalkan gaya kepimpinan transformasi dengan mengubah gaya tingkah laku dan kepercayaan mereka terhadap organisasi. Kepimpinan atasan JKDM perlu menunjukkan karisma supaya dia dijadikan *role model* oleh kakitangan bawahan. Ketua-ketua jabatan, cawangan dan bahagian perlu memberikan inspirasi kepada kakitangan untuk meningkatkan motivasi kerja. Semasa memberikan tugas kepada kakitangan, ketua perlu mempunyai pertimbangan individu. Setiap tugas perlulah selaras dengan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan kakitangan. Ketua perlu memberikan sumber-sumber yang

diwajarnya supaya kakitangan boleh melaksanakan kerja dengan lebih cekap. Berkenaan perlaksanaan sesuatu pekerjaan, ketua perlu sentiasa mendapatkan input dari kakitangan sebelum membuat apa-apa keputusan. Perkara-perkara seperti yang dibincangkan di atas berkenaan kepemimpinan akan meningkatkan kepuasan kerja pekerja dan seterusnya akan meningkatkan komitmen kerja mereka.

5.4 Kajian Masa Depan

Adalah dicadangkan lebih banyak kajian dalam bidang pengurusan perlu dijalankan di JKDM samada di Ibu Pejabat atau di cawangan-cawangan. Perkara berkenaan kontrak sosial, isu motivasi semasa, moraliti dan keantarabangsaan perlu dijalankan bagi membantu pihak JKDM untuk mencapai misi dan visi jabatan.

Pengkaji selepas ini perlu menggunakan pendekatan serta model-model terkini untuk diuji dikalangan kakitangan JKDM contohnya model ASCII yang menguji tindakan kakitangan terhadap kepuasan pelanggan yang berurusan dengan JKDM.

5.5 Kesimpulan

Kajian ini telah berjaya menguji kepuasan kerja kakitangan JKDM khususnya kakitangan JKDM Cawangan Selangor. Dari hasil Faktor analisis, kakitangan JKDM hanya mempunyai isu berkenaan kepuasan kerja intrinsik yang melibatkan elemen faedah, ganjaran, kenaikan pangkat dan gaji. Walau bagaimanapun hanya faedah, ganjaran dan kenaikan pangkat memberi pengaruh kepada komitmen mereka kepada jabatan. Di akhir bab 5, pengkaji telah memberikan cadangan khususnya kepada Bahagian Pentadbiran dan Sumber Manusia, JKDM Ibu Pejabat untuk melihat semula pakej-pakej pampasan yang melibatkan ketiga-tiga elemen kepuasan kerja intrinsik.

RUJUKAN

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18.
- Allen, N. J. and Meyer, J.P. (1996). Affective, Continuance, and Normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 256-276.
- Amabile, T. M., Hill, K. G., Hennessey, B. A. and Tighe, E. M. (1994). The Work Preference Inventory: Assessing Intrinsic and Extrinsic Motivational Orientation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66 (5), 950-967.
- Angle, H. L. And Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organization commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-13.
- Bailey, D. K., (1992). Episodic Alkaline igneous activity across Africa: Implications for the causes of continental break-up, in Storey, B. C., et al., eds., *Magmatism and the causes of continental break-up: Geological Society of London Special Publication 68*, 91-98.
- Bateman, T. And Strasser, S (1984). "A longitudinal analysis of the antecedants of organizational commitment". *Academy of Managment Journal*, 21, 95-112.
- Baugh, S. And Roberts, R. (1994). "Professional and organizational commitment among engineers: conflicting or complementing ?" *Engineering Management*, 41, 2, 108-114.
- Blau, G. And Boal, K. (1987). "Using job involvement and organizational commitment interactively to predict turnover". *Journal of Management*, 15,1, 115-127.
- Bob Delaney. "Alternative Work Arrangements: Do They Make Economic Sense?". [http://www.hrpao.org/files/octoberfeature1 .pdf](http://www.hrpao.org/files/octoberfeature1.pdf)

- Bolon, D. S. (1997), "Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment". *Hospital and Health Service Administration*, 42, 2, 221-241.
- Buchanan, B. II (1974). "Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations". *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Buchanan, B., II (1979). "Government managers, business executives, and organizational commitment". *Public Administration Review*, 34, 339-347.
- Chatman, J. A. (1991). "Matching people and organizations: Selection and in public accounting firms". *Administrative Science Quarterly*, 36, 459-484.
- Cohen, A (1993). "Age and tenure in relation to organizational commitment: A meta-analysis". *Basic and Applied Social Psychology*, 14, 143-159.
- Connell, J. P., & Wellborn, J. G. (1990). Competence, autonomy and relatedness: A motivational analysis of self-system processes. In M. R. Gunnar & L. A. Sroufe (Eds.), *The Minnesota symposium on child psychology* (Vol. 22, (pp. 43-77). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Creswell, J.W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cummings, T. G. and Worley, C. G. (2007). *Essentials of Organizational Development and Change*. Mason, Ohio: Cengage Learning.
- deCharms, R. (1968). *Personal causation*. New York: Academic Press.
- DeCotis, T. and Summers, T. (1989). "A path analysis of a model of the antecedents consequences of organizational commitment". *Human Relations*, 40, 445-470.
- Deci, E. L. and Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press.
- Delaney, Bob (2012). Alternative work arrangements: Do they make economic sense? (Online). <http://www.hrpo.org/files/octoberfeature1.pdf>. January.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. (1990). "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation", *Journal of Applied Psychology*, 75, 1, 51-59.

- Farrell, D., and Rusbolt, C. E., (1981). "Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments". *Organizational Behavior and Human Performance*, 28, 78-95.
- Florkowski, G. and Schuster, . (1992). " Support for profit sharing and organizational commitment: A path analysis." *Human Relations*, 45, 5, 507-523.
- Golafshani, N. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research. *Qualitative Report*, 8(4), 597-607.
- Grolnick, W. S., & Ryan, R. M. (1985). Autonomy in children's learning: An experimental and individual difference investigation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 890-898.
- Hair, J.F. Jr. , Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis, (5Edition)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hall, D. (1977). Organizational identification as a function of career pattern and organizational type. *Administrative Science Quarterly*, 17, 340-350.
- Koch, J., and Steers, R. (1978). Job attachment, satisfaction, and turnover among public sector employees. *Journal of Vocational Behavior*, 12, 119-128.
- Koopman, P. L. (1991). "Between control and commitment: Management and Change as the art of balancing". *Leadership and OD Journal*, 12, 3-7.
- Lepper, M. R., Greene, D. and Nisbett, R.E., (1973). "Undermining children's intrinsic interest with extrinsic reward: A test of the 'overjustification' hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 28 (1), 129-137.
- Lio, Kutsai (1995). "Professional orientation and organizational commitment among public employees: an empirical study of detention workers. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 5, 231-246.
- Locke, E. A., and Lathan, G. P. (1976). *Theory of Goal Setting and Task Performance*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior*. Boston: Irwin McGraw-Hill.

- Mahaney, C. R. and Lederer, A. L. (2006), The effect of intrinsic and extrinsic rewards for developers of information systems project success. *Project Management*, 37, 42-54.
- Markovits, Y., Davies, A. J., Fay, D., and Van Dick, R. (2010). 'The Link between Job Satisfaction and Organizational Commitment: Differences between public and private sector employees.' *International Public Management Journal*, 177-196.
- Mathieu, J. E. and Farr, J. L. (1991). "Further evidence for the discriminant validity of measures of organizational commitment, job involvement, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 76, 127-133.
- Mathieu, J E and Zajac, D M (1990). "A review and meta-analysis of antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R.D., and Jackson, D. N., (1989). "Organizational commitment and job performance: It's the nature of commitment that counts". *Journal of Applied Psychology*, 74, 152-156.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. and Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-552.
- Meyer, L. S., Gamst, G., Guarino, A., (2006). *Applied Multivariate Research*. Sage Publication. UK.
- Miserandino, M. (1996). Children who do well in school: Individual differences in perceived competence and autonomy in above-average children. *Journal of Educational Psychology*, 88, 203-214.
- Moser, K. (1997). Commitment in organizations. *Psychologies*, 41 (4), 160-170.
- Mowday, R. T., Steers, R.M. and Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. In P. Warr (Ed.), *Organizational and Occupational Psychology*. New York. Academic Press, Inc., 219-229.
- Muchinsky, P. (1993). *Psychology applied to work: An introduction to industrial organizational psychology*. L. A: Brooks/Cole.
- Murray, L. P., Gregoire, M. B., & Downey, R. G. (1991). Organizational commitment of management employees in restaurant operations. *Hospitality Research Journal*, 14, 339-348.
- Porter, L. W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609..
- Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Ames, IA: Iowa State University Press
- Reichers, A (1985). A review and re-conceptualization of organizational commitment. *The Academy of Management Review*. 10 (3), 465-476.
- Rose, R. W. (1991). *Comparisons of employee turnover in food and beverage and other departments in hotel properties*. Ann Arbor, MI: UMI Dissertation Services.
- Rudolf, P. A. & Kleimer, B. H. (1989). The art of motivating employees. *Journal of Managerial Psychology*, 4 (5), 1-4.
- Ryan, R. M. and Deci, E.L.,(2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67.
- Sansone, C. and Harackiewicz, J.M.. (2000), *Intrinsic and extrinsic motivation: The search for optimal motivation and performance*. San Diego: Academic Press.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business: a skill building approach* (4th ed.). Denver: John Wiley & Sons.
- Shah, J. Y., and Kruglanski, A. W. in Sansone, C. and Harackiewicz, J.M.. (2000), *Intrinsic and extrinsic motivation: The search for optimal motivation and performance*. San Diego: Academic Press.
- Sheldon, K. M., & Kasser, T. (1995). Coherence and congruence: Two aspects of personality and integration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 531-543.

- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sujan, H. (1986). Smarter versus harder: An Exploratory attributional analysis of sales people's motivation. *Journal of Marketing Research*, 23 (4) February, pp. 41-49
- Tett, R P and Meyer, J P (1993). "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings", *Personnel Psychology*, Summer, 259-293.
- Thakor M. V. and Joshi, A.W. (2005), Motivating salesperson customer orientation: Insights from the job characteristics model. *Journal of Business Resources*, 58, 584-592.
- Today (1995). "Slave bosses don't deserve our loyalty", November 15.
- Uma Sekaran (1992), *Research Methods For Business - A Skill- Building Approach. 2nd Edition*, John Wiley and Sons, Inc, New York.
- Vallerand, R. J., & Bissonnette, R. (1992). Intrinsic, Extrinsic, and motivational styles as predictors of behavior: A prospective study. *Journal of Personality*, **60**, 599-620.
- Walliman, N. (2006). *Sosial Research Methods*, Sage Publications Ltd., London.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.
- Yousef, D. A. (1998). "Satisfaction with job security as a predictor of organizational commitment and job performance in a multicultural environment," *International Journal of Manpower*. 19 (3), 184-194.
- Zaidatun Tasir dan Mohd Salleh Abu, (2003). *Analisis data berkomputer SPSS 11.5 for Windows*, Kuala Lumpur: Venton Publishing.



Saya, Mohd Ilhami Bin Abd Aziz Matrik Nombor 818898, merupakan seorang pelajar Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia yang sedang menjalankan kajian berkenaan **Kesan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Kerja Dikalangan Kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Cawangan Selangor**. Adalah menjadi harapan saya supaya pihak Tuan/Puan dapat menjawab semua soalan di dalam borang soal selidik ini. Segala jawapan yang diberikan adalah untuk tujuan kajian ini sahaja.

Sekian, terima kasih.



Mohd Ilhami Bin Abd Aziz
Pelajar Sarjana Sains Pengurusan
Universiti Utara Malaysia

	Section B : Kepuasan Kerja	
		<p>Sangat tidak setuju</p> <p>Tidak setuju</p> <p>Neutral</p> <p>Setuju</p> <p>Sangat setuju</p>

Seksyen A: Latarbelakang

1. Jantina
 - Lelaki
 - Perempuan

2. Gred Jawatan
 - WK 44
 - WK 41
 - WK 32
 - WK29
 - WK 26
 - WK 22
 - WK 19

3. Tahun Berkhidmat
 - Kurang dari 1 tahun
 - 1 – 5 tahun
 - 6 – 10 tahun
 - 11 tahun dan ke atas

4. Umur
 - 20 – 30 tahun
 - 31 – 40 tahun
 - 41 – 50 tahun
 - 51 tahun dan ke atas

5. Latar Belakang Akademik
 - SPM
 - STPM
 - Diploma
 - Ijazah Sarjana Muda dan ke atas

1	Saya merasakan gaji saya setimpal dengan kerja yang saya lakukan. <i>I feel I am being paid a fair amount for the work I do.</i>	1	2	3	4	5
2	Peluang kenaikan pangkat adalah terlalu kecil. <i>There is really too little chance for promotion on my job.</i>	1	2	3	4	5
3	Penyelia saya adalah kompeten dalam melakukan tugas beliau. <i>My supervisor is quite competent in doing his/her job.</i>	1	2	3	4	5
4	Saya tidak berpuashati dengan faedah yang saya terima. <i>I am not satisfied with the benefits I receive.</i>	1	2	3	4	5
5	Apabila saya melakukan kerja dengan baik, saya menerima pengiktirafan sewajarnya. <i>When I do a good job, I receive the recognition for it that I should receive.</i>	1	2	3	4	5
6	Banyak peraturan dan prosedur menjadikan kerja menjadi sukar. <i>Many of our rules and procedures make doing a good job difficult.</i>	1	2	3	4	5
7	Saya senang bekerja dengan pekerja yang bekerja dengan saya. <i>I like the people I work with.</i>	1	2	3	4	5
8	Saya kadang kali merasakan kerja saya tidak bermakna. <i>I sometimes feel my job is meaningless.</i>	1	2	3	4	5
9	Komunikasi adalah baik di dalam organisasi ini. <i>Communications seem good within this organization.</i>	1	2	3	4	5
10	Kenaikan gaji sangat terhad dan sukar. <i>Raises are too few and far between.</i>	1	2	3	4	5
11	Sesiapa yang melakukan tugas dengan baik akan dinaikkan pangkat secara adil. <i>Those who do well on the job stand a fair chance of being promoted.</i>	1	2	3	4	5
12	Penyelia saya tidak berlaku adil kepada saya. <i>My supervisor is unfair to me.</i>	1	2	3	4	5
13	Faedah yang saya terima adalah sebaik tawaran organisasi lain. <i>The benefits we receive are as good as most other organizations offer.</i>	1	2	3	4	5
14	Saya tidak mendapati bahawa kerja saya dihargai. <i>I do not feel that the work I do is appreciated.</i>	1	2	3	4	5
15	Usaha saya untuk melakukan tugas dengan baik tidak dihalang oleh prosedur yang ketat. <i>My efforts to do a good job are seldom blocked by red tape.</i>	1	2	3	4	5
16	Saya dapati saya perlu bekerja keras kerana pekerja lain tidak kompeten. <i>I find I have to work harder at my job because of the incompetence of people I work with.</i>	1	2	3	4	5
17	Saya suka melakukan tugas saya. <i>I like doing the things I do at work.</i>	1	2	3	4	5
18	Matlamat organisasi saya adalah tidak jelas. <i>The goals of this organization are not clear to me.</i>	1	2	3	4	5
19	Saya merasa tidak dihargai oleh organisasi berdasarkan gaji yang diberikan kepada saya. <i>I feel unappreciated by the organization when I think about what they pay me.</i>	1	2	3	4	5
20	Pekerja organisasi lain lebih mudah dalam kenaikan pangkat berbanding organisasi ini. <i>People get ahead as fast here as they do in other places.</i>	1	2	3	4	5
21	Penyelia saya kurang berminat berkenaan perasaan subordinat. <i>My supervisor shows too little interest in the feelings of subordinates.</i>	1	2	3	4	5
22	Pakej faedah organisasi ini adalah adil. <i>The benefit package we have is equitable.</i>	1	2	3	4	5
23	Hanya beberapa ganjaran disediakan kepada pekerja di organisasi ini. <i>There are few rewards for those who work here.</i>	1	2	3	4	5
24	Kerja saya banyak. <i>I have too much to do at work.</i>	1	2	3	4	5
25	Saya seronok bekerja dengan rakan sekerja saya. <i>I enjoy my coworkers.</i>	1	2	3	4	5
26	Saya kadang kala berasa tidak tahu apa yang berlaku di dalam organisasi ini. <i>I often feel that I do not know what is going on with the organization.</i>	1	2	3	4	5
27	Saya rasa bangga melakukan kerja saya. <i>I feel a sense of pride in doing my job.</i>	1	2	3	4	5
28	Saya berasa puashati dengan peluang kenaikan gaji di organisasi ini.	1	2	3	4	5

	<i>I feel satisfied with my chances for salary increases.</i>	
29	Terdapat faedah yang sepatutnya diterima tidak diberikan. <i>There are benefits we do not have which we should have.</i>	1 2 3 4 5
30	Saya suka penyelia saya. <i>I like my supervisor.</i>	1 2 3 4 5
31	Saya melakukan terlalu banyak kertas kerja. <i>I have too much paperwork.</i>	1 2 3 4 5
32	Saya tidak merasakan usaha saya diberi ganjaran sewajarnya. <i>I don't feel my efforts are rewarded the way they should be.</i>	1 2 3 4 5
33	Saya berpuas hati dengan peluang kenaikan pangkat. <i>I am satisfied with my chances for promotion.</i>	1 2 3 4 5
34	Terdapat banyak pertengkaran dan pergaduhan semasa kerja. <i>There is too much bickering and fighting at work.</i>	1 2 3 4 5
35	Kerja saya menyenangkan. <i>My job is enjoyable.</i>	1 2 3 4 5
36	Semua tugas kerja tidak dijelaskan sepenuhnya. <i>Work assignments are not fully explained.</i>	1 2 3 4 5



UUM
Universiti Utara Malaysia

Section C: Komitmen Pekerja

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju
1	2	3	4	5

1. Adalah sukar untuk saya meninggalkan jabatan saya pada masa ini.
It would be very hard for me to leave my department right now
5 1 2 3 4
2. Saya tidak rasa bertanggungjawab dengan majikan saya
I do not feel any obligation to remain with my current employer
5 1 2 3 4
3. Saya bergembira bekerja di dalam organisasi ini sehingga pencen
I would be very happy to spend the rest of my career with this department
5 1 2 3 4
4. Satu daripada kesan negatif meninggalkan jabatan ini disebabkan oleh kekurangan peluang
One of the few negative consequences of leaving this department would be the scarcity of available alternatives
5 1 2 3 4
5. Walaupun saya mempunyai peluang, saya tidak merasakan untuk meninggalkan organisasi sekarang
Even if it were to my advantage, I do not feel it would be right to leave my organization
Now
5 1 2 3 4
6. Saya merasakan jika jabatan ini berhadapan dengan masalah, itu merupakan masalah saya juga
I really feel as if this department's problems are my own
5 1 2 3 4
7. Buat masa sekarang, kekal bersama jabatan adalah merupakan keperluan dan keinginan saya
Right now, staying with my department is a matter of necessity as much as desire
5 1 2 3 4
8. Saya tidak merasakan rasa kepunyaan terhadap jabatan saya
I do not feel a strong sense of "belonging" to my department
5 1 2 3 4
9. Saya merasakan hanya terdapat pilihan yang sedikit untuk difikirkan bagi meninggalkan jabatan ini
I feel that I have too few options to consider leaving this department
5 1 2 3 4
10. Saya tidak merasakan "emotionally attached" kepada jabatan ini
I do not feel "emotionally attached" to this department
5 1 2 3 4
11. Saya akan merasa bersalah meninggalkan organisasi saya sekarang
I would feel guilty if I left my organization now
5 1 2 3 4
12. Saya tidak merasa seperti sebahagian daripada keluarga di jabatan saya
I do not feel like "part of the family" at my department
5 1 2 3 4
13. Organisasi ini layak menerima kesetiaan dari saya
This organization deserves my loyalty
5 1 2 3 4
14. Jika saya tidak bersedia berkhidmat sepenuh hati di dalam jabatan ini, saya akan memikirkan Untuk bekerja di tempat lain
If I had not ready put so much of myself into this department, I might consider working Elsewhere
5 1 2 3 4
15. Saya tidak akan meninggalkan organisasi sekarang kerana saya merasa bertanggungjawab terhadap pekerja lain
Would not leave my organization right now because I have a sense of obligation to the

- | | | | | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| | <i>people in it</i> | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | 5 | | | | |
| 16. | Jabatan ini memberikan makna secara peribadi kepada saya
<i>This department has a great deal of personal meaning for me</i> | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | 5 | | | | |
| 17. | Kehidupan saya akan terganggu jika saya membuat keputusan untuk meninggalkan jabatan
saya sekarang
<i>Too much of my life would be disrupted if I decided I wanted to leave my department now</i> | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | 5 | | | | |
| 18. | Saya berhutang budi dengan organisasi saya
<i>I owe a great deal to my organization</i> | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | 5 | | | | |

***** TERIMA KASIH*****

